

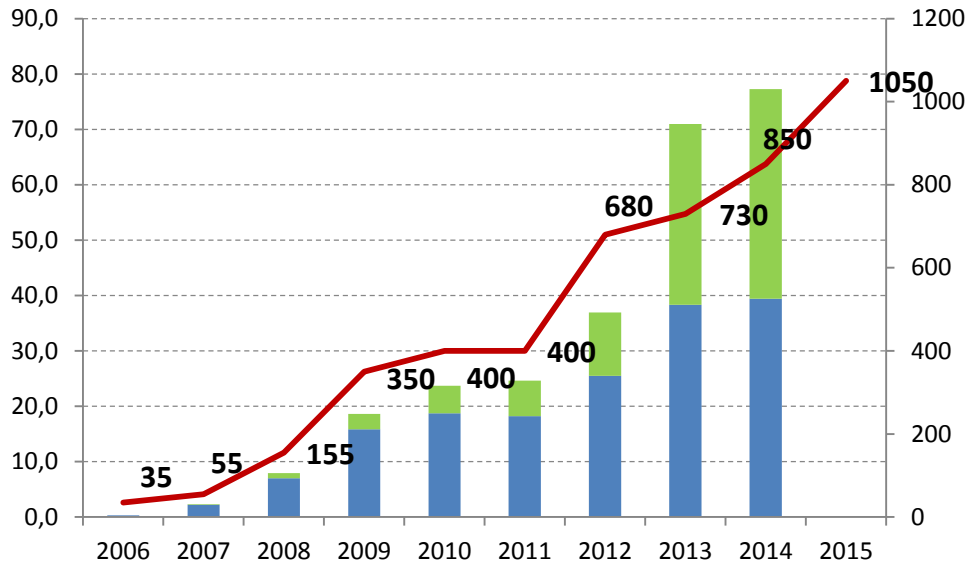


Фулфилмент и аутсорсинг контактного центра, как ключевые составляющие ВРО в e-Commerce

- О Контакт-Центре ГРАН;
- О eTraction;
- Предпосылки использования АКЦ;
- ГРАН и eTraction: роли, цели, задачи;
- Взаимодействие Fulfilment и АКЦ;
- Интеграция бизнес-систем: до и после;



О КОНТАКТ ЦЕНТРЕ ГРАН



■ Исходящий трафик, млн. мин ■ Входящий трафик, млн. мин
— Количество рабочих мест

☑ Москва

2006



☑ Иваново
☑ Москва

2008



☑ Смоленск
☑ Иваново
☑ Москва

2010



☑ Николаев
☑ Смоленск
☑ Иваново
☑ Москва

2012



☑ Алма-Ата
☑ Херсон
☑ Николаев
☑ Смоленск
☑ Иваново
☑ Москва

2014



ОПЫТ ГРАН НА РЫНКЕ E-COMMERCE



ГРАН имеет опыт обслуживания 50+ интернет-магазинов различного размера, а также активно работает с курьерскими службами



... от приема заказа по телефону до сопровождения получения товара покупателем с использованием всех основных каналов связи

До 15 000 подтверждений доставки / сутки



ФУЛФИЛМЕНТ eTraction: цифры и факты



Площадь складских помещений

более

50.000 м²



Отправленных посылок в год

более

1,2 млн.



Товарооборот

более

6 млрд. руб.
* 2015



Количество сотрудников eSolutions

более

50 Человек



Средний чек

5600 руб.

Доставка



Почта России

46%



Курьерская доставка

50%



Пункты самовывоза

4%

- За 2014 обработано 522 310 заказов на сумму более 3 млрд руб.

- Средний чек составил 5 600 руб.

- Процент предоплаченных заказов - 19%

- 83% заказов поступило через web и контакт-центр (76% интернет, 7% КЦ)

- Доставка 46% - Почта России / 50% - курьерские службы / 4% - пункты самовывоза и постоматы

- 20% доля возвратов (10% клиентский / 10% почтовый)

Контакт-центр ГРАН

Обработка входящих сообщений (Горячая Линия);

Отправка SMS;

Подтверждение заказов;

Обработка web-chat/ мессенджеров;

Решения на базе IVR;

Фулфилмент eTraction

Организация интернет-магазина;

ИТ Решения;

Бухгалтерия;



Курьерская/ почтовая Доставка;

Складские решения/логистика;

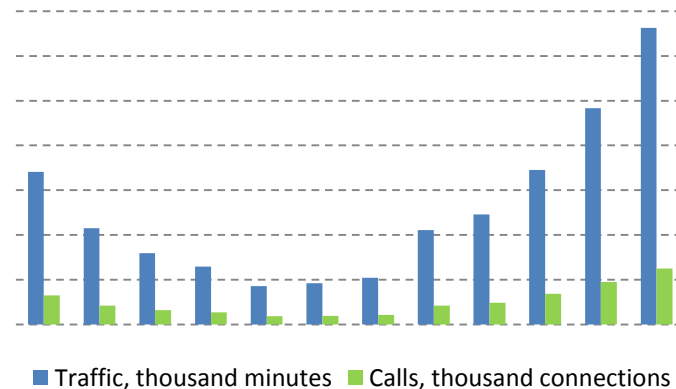
Электронные платежи;

Маркетинг;

Инвестиции в запуск проектов;

ПРЕДПОСЫЛКИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ АКЦ

- Масштабирование бизнеса, подключение новых брендов
- Подключение новых сервисов (чат, e-mail, call-back)
- Специфика сезонности нагрузки на рынке e-commerce



РОЛЬ ГРАН В ФУЛФИЛМЕНТ eTraction



Обработка обращений по всем основным каналам связи:



Обработка входящего голосового трафика силами операторов, в т.ч. Call-back



Исходящие звонки с целью подтверждения заказа, а также в рамках решения Клиентских обращений



Обработка web-чатов



Обработка e-mail сообщений

А так же...



Интерактивное голосовое меню, включая приоритезацию трафика, функцию callback, QIVR и т.д.



CRM: Отчетность, архив звукозаписей с удобным поиском по фильтрам



СМС рассылки: подтверждение заказа, статус и т.д.

КРІ eTraction В РАЗРЕЗЕ КАНАЛОВ СВЯЗИ



Входящий Голосовой трафик:



Уровень сервиса **SL 80/20**
Уровень потерянных звонков **LCR 5%**
Загрузка операторов **70%**

Обработка email сообщений:



SL 90/12 (90% в течение 12 часов)
и **100/24** (100% в течение 24 часов)
с момента поступления email

10 минут после получения
информации о регистрации
заказа

Исходящий Голосовой трафик:

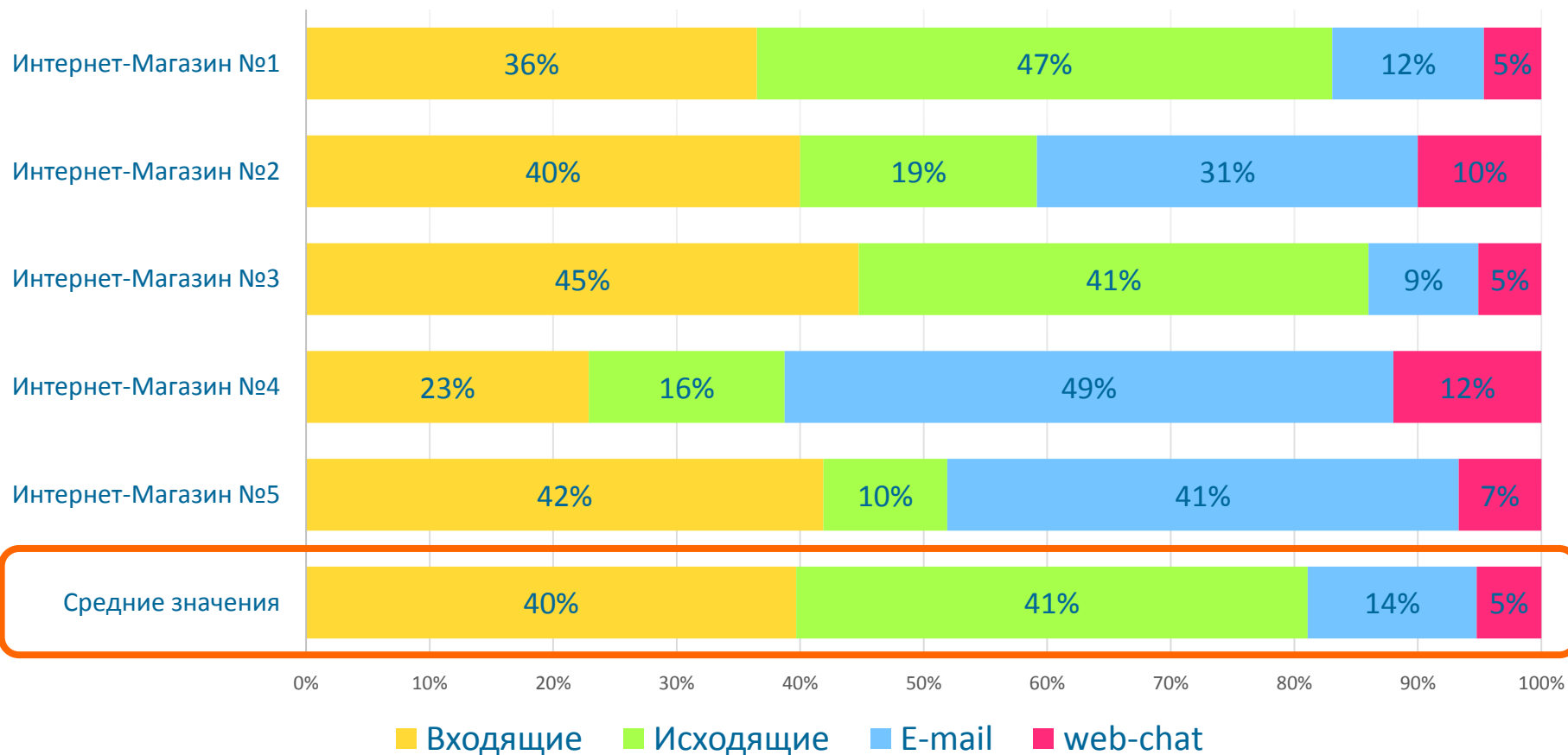


SL 80/20 после инициации
чата со стороны Абонента

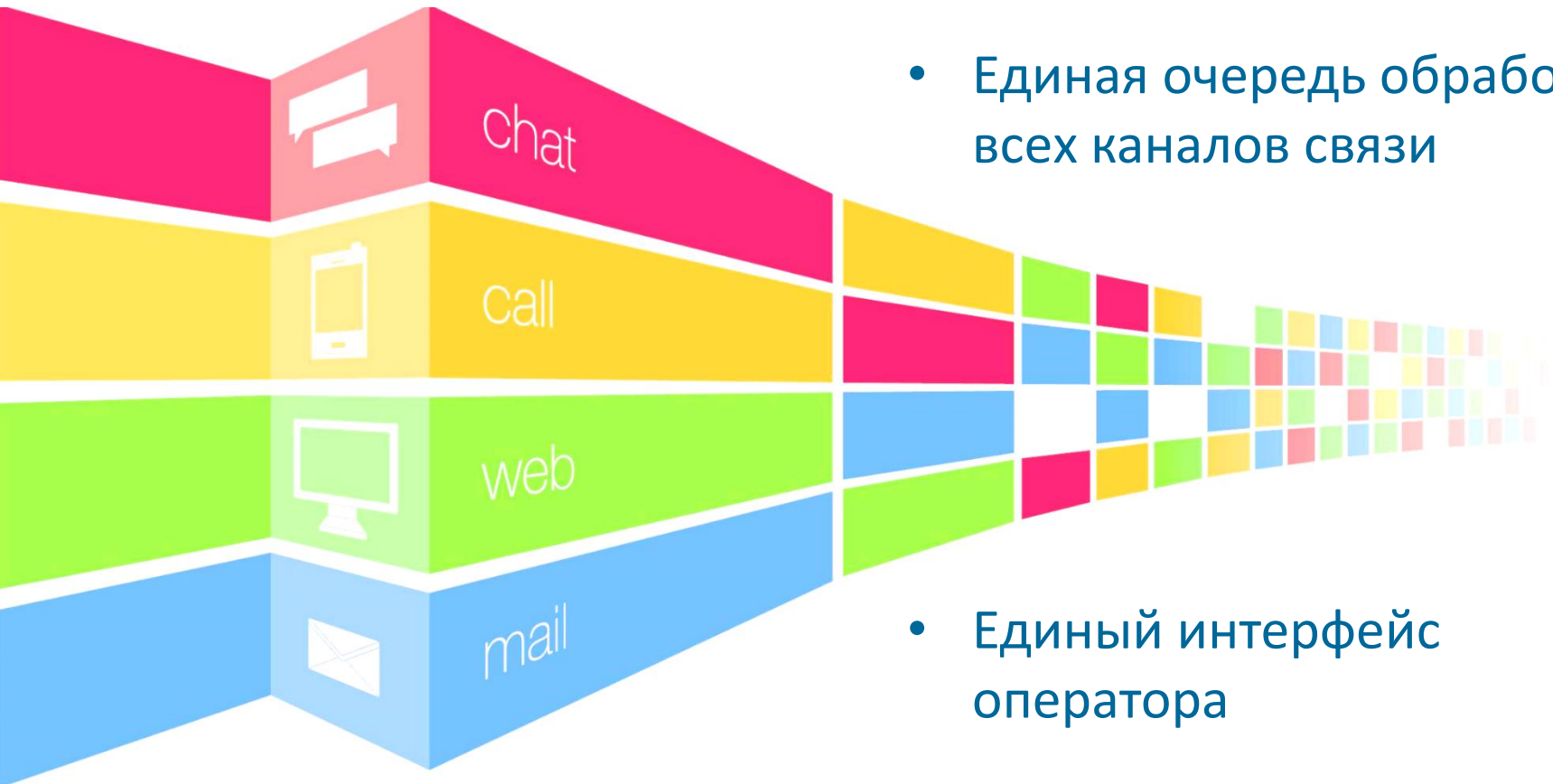
Обработка web- чатов:



РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПО КАНАЛАМ СВЯЗИ



КЛЮЧЕВЫЕ ФАКТОРЫ ВЫПОЛНЕНИЯ SLA НА МУЛЬТИКАНАЛЬНЫХ ПРОЕКТАХ eTraction



- Единая очередь обработки всех каналов связи
- Единый интерфейс оператора
- Интеграция бизнес-систем

ОДИН ИНТЕРФЕЙС – ОДНА ОЧЕРЕДЬ



АДРЕСНАЯ КНИГА СТАТУСЫ ОПЕРАТОРОВ

Адресная книга
Корпоративная Персональная
[Фильтр: показаны 521 из 522]

Имя
▲ NAUMEN
 Переговорные
 Партнёры

Имя Состояни
NaulVR Разговор
SoftSwitch Разговор
[Cib]Переговорная-Ч... Норма...
[Ekb]Группа ТПиви (... Норма...
[Ekb]Переговорная 4... Норма...
[Ekb]Переговорная 4... Норма...
[Ekb]Переговорная 4... Норма...

Тон. набор

1	2	3
4	5	6
7	8	9
*	0	#

ПЕРЕМЕННАЯ ЧАСТЬ

Call-центр Информация о вызове Голосовая почта История звонков Локальные записи Текстовые сообщения

ДААННЫЕ КЛИЕНТА

Менеджер	В. Служкин
Имя	Алексей
Фамилия	Гусев
Мобильный	(916) 539-19-34
E-Mail	agusev@nodacontact.com
Город	Екатеринбург
Дата создания	27/11/2012 16:42
Маркетинговая кампания	Предложение тарифа: SuperSpeed

ДААННЫЕ БИЛЛИНГОВОЙ СИСТЕМЫ

Биллинг аккаунт	3337777111
Баланс	USD 320,28
Последний платеж	01/01/2012, USD 120
Статус	АКТИВЕН

обязательные поля

ОС * Linux Mac Windows Другая

Описание проблемы Не печатается документ

ОТПРАВИТЬ СООБЩЕНИЕ

Получатель

CC (e-mail) agusev@nodacontact.com

Тема Re: Не печатается доку...

Текст сообщения Здравствуйте, Алексей! Ваш запрос №441 от 01/02/2012 принят в работу.

Отправить

УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЕМ

Перенаправить

84957830287 → Уютов Вячеслав Владимирович

ИНТЕГРАЦИЯ: ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СИСТЕМ



Звонок, чат,
e-mail, call-back



Поступление
обращения в
единый
интерфейс
оператора

Оформл
енный
заказ

- Передача/получение данных о заказе
- Идентификация Клинта по АОН
- Сквозное редактирование анкеты Клиента



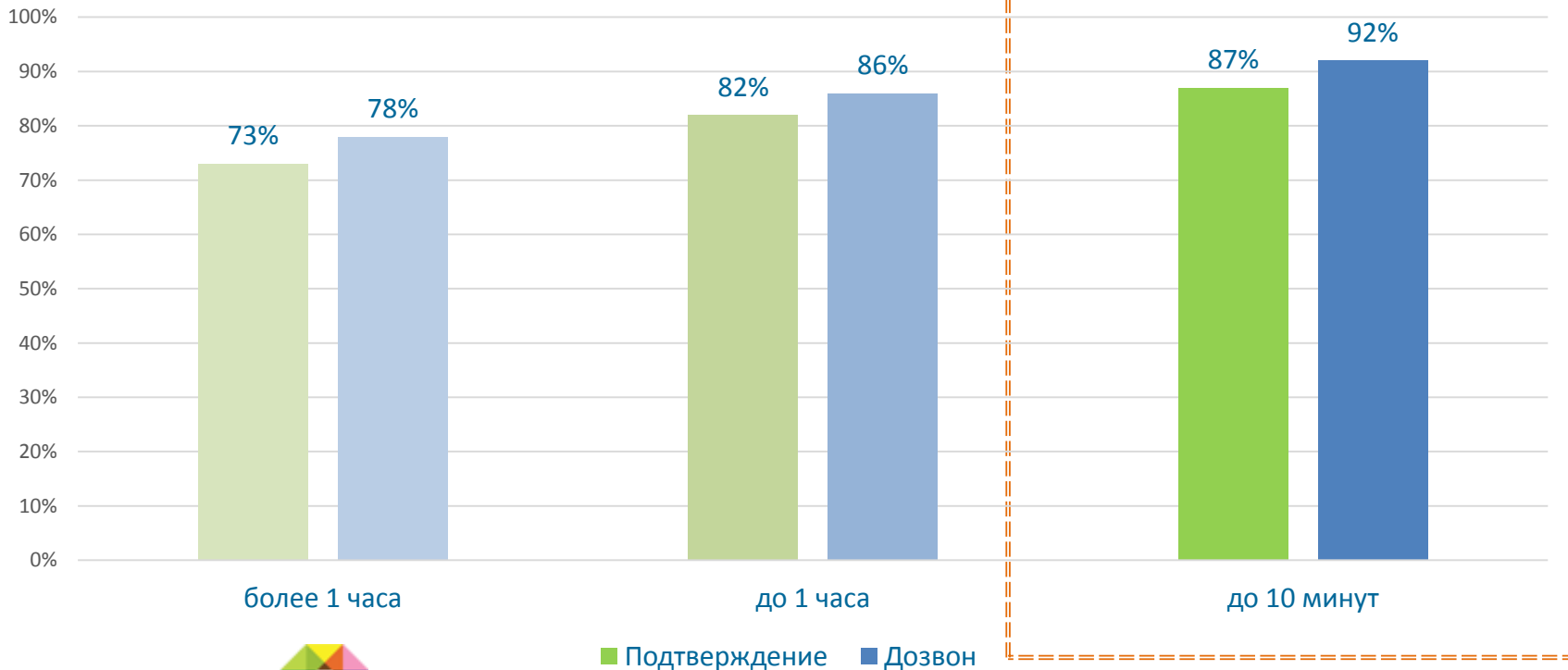
WEB-сервис/XML/JSON/GET-POST



ЭФФЕКТ ИНТЕГРАЦИИ: ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ЗАКАЗОВ



Подтверждение совершенного заказа в течение **5-10 минут** после поступления в ИМ повышает %% подтвержденных заказов на 14 пп.



ЭФФЕКТ ИНТЕГРАЦИИ: ИДЕНТИФИКАЦИЯ АБОНЕНТА



ПОСЛЕ ИНТЕГРАЦИИ поиск заказа в CRM = **70% вызовов 0 секунд**, в зависимости от соответствия АОН указанному в CRM номеру:

- *Идентификация Абонента на уровне IVR*
- *Автоматический вывод оператору карточки Абонента*
- *По статистике в 70% случаев, Абонент звонит с номера, указанного в заказе*



ДО ИНТЕГРАЦИИ поиск заказа в CRM = **от 10 до 90 секунд**, в зависимости от возможности Абонента в он-лайн режиме уточнить данные о заказе:



- *Я не помню номер заказа...*
- *По-моему я указал домашний адрес...*
- *Диктую по буквам e-mail: вз как галочка, и с точкой, у как русская и....*

ГРАН
call-центр



etraction



A member of the otto group

Шакиров Борис

**Руководитель направления
Дист. торговля и логистика**

Shakirov@gran-call.ru

+ 7 (926) 155 20 33

Дудина Дина

**Head of operations department
Ecommerce Development
eSolutions/eTraction**

Dina.Dudina@ottoruss.ru

+7 968 873 7883