

## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

**ID:** №7806

**НОМИНАЦИЯ:** ЛУЧШИЙ АУТСОРСИНГОВЫЙ ПРОЕКТ, ПАРТНЕРСТВО

<b>НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА</b>	NEXT Contact
<b>ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА</b>	Волжский, Смоленск, Рязань, Таганрог, Энгельс, Волгодонск
<b>КОЛ-ВО СОТРУДНИКОВ (FTE) НА ПЛОЩАДКЕ НОМИНАНТА</b>	1200
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="http://nextcontact.ru">http://nextcontact.ru</a>
<b>НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА</b>	Команда аутсорсингового контакт-центра и Леруа Мерлен
<b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>	
<b>ССЫЛКА на Youtube</b>	<a href="https://youtu.be/qPCQuhJZQYI">https://youtu.be/qPCQuhJZQYI</a>

### ЭССЕ НОМИНАНТА

#### 1. Краткое описание (не более 1800 знаков с пробелами)

Начало 20 века стало переломным периодом для архитектуры Европы. В послевоенное время полуразрушенные города нуждались в качественном и быстром восстановлении. На смену классицизму пришел функционализм, ставящий во главу угла практичность, надежность и простоту.

Именно в это время берет свое начало история развития крупнейшей компании **Леруа Мерлен**. Начиная с одного магазина, созданного в 1921 году под потребности того времени, компания прошла **путь длиною в век** и на текущий момент насчитывает около 500 магазинов-гипермаркетов в мире, 25% из которых - в России.

Нельзя не отметить сходство развития Леруа Мерлен в нашей стране с развитием искусства архитектуры Франции в период зарождения компании- аналогично потребности французских городов в разгрузке через увеличение количества рабочих поселков, темпы развития компании в нашей стране закономерно привели к необходимости передачи части функционала сотрудников в

аутсорс. Так, в 2017 году началось взаимовыгодное сотрудничество Леруа Мерлен и компании NEXT Contact, ставшей своего рода «ситэ-жарден» - городом- спутником, опорой для старшего товарища.

Как любое здание начинается с фундамента, так и любая организация начинается с подбора персонала. Фундаментом наших взаимоотношений с Леруа Мерлен стали линии Рекрутинг/Ресепшен.

Первоначальная цель нашего сотрудничества - помощь в подборе персонала и секретариате. Спустя 2 месяца, показав высокую эффективность, мы запустили линию «Магазины», специалисты которой консультировали клиентов 7 магазинов. Перед нами стояла задача разгрузить наших коллег из физических магазинов, помогая клиентам в режиме звонка получать всю интересующую информацию о товарах и услугах компании.

Три успешно функционирующих проекта стали прочным каркасом здания сотрудничества между нашими компаниями.

## 2. Цели и задачи (не более 1800 знаков с пробелами)

Стабильные показатели и высокое качество работы позволили спустя год подключить к взаимодействию все 114 магазинов на территории России.

Не имея в начале пути практически никакой отчетности, сейчас на ежедневной основе отслеживается нагрузка сотрудников, ведется классификация всех обращений клиентов, посредством которой мы можем в режиме реального времени отслеживать изменения потребностей клиентов, понимать, какая тематика актуальна в интересующий нас период времени. Отлаженная система обучения и дальнейшее сопровождение сотрудников позволяют обслуживать указанные объемы обращений, сохраняя показатели SL и FCR в пределах таргета, что напрямую свидетельствует об успешной работе контактного центра.

На текущий момент специалисты Next Contact выполняют следующие задачи:

- Помощь в подборе персонала- голосовая поддержка, линия Рекрутинг;
- Прием и распределение звонков на необходимых сотрудников Leroy Merlin- голосовая поддержка, линия Ресепшен;
- Консультация клиентов по ассортименту товаров и услуг, информирование по вопросам работы магазинов, предоставление информации о доставке заказов, оформление заказов- голосовая поддержка, линия Магазины;
- Консультация клиентов интернет-магазина, голосовая поддержка и работа с обращениями клиентов, линия Центр Исполнения Заказов;
- Консультация клиентов по товарам интернет-площадки партнеров Леруа Мерлен- голосовая поддержка, линия Маркет;
- Обработка текстовых обращений клиентов, оформленных в клиентскую поддержку- не голосовая линия Claim;
- Организация взаимодействия магазинов с поставщиками, линия Контактный центр цепей поставок;
- Консультирование корпоративных клиентов по вопросам договоров, актов сверок- голосовая поддержка, линия B2B;
- Организация документооборота с корпоративными клиентами- линия Финансы и процессы.

### 3. Добавленная стоимость от партнерства (не более 3600 знаков с пробелами)

Безусловно, поддержка такого объема направлений требует большого количества ресурсов. Только представьте- на текущий момент штат проектов составляет более 400 FTE. Таким образом, трафик составляет более 400000 звонков в месяц.

Закономерно росту проекта и развитию взаимоотношений между нашими компаниями, изменились и наши цели. **Цели проекта сейчас**- стабильно высокие показатели удовлетворенности клиентов и увеличение прибыли компании посредством продаж по телефону.

События 2020 года болезненно сказались на всех аспектах нашей жизни. Во всех странах мира наблюдалось падение экономики, страдал малый и средний бизнес, закономерно снижался уровень потребительской лояльности к поставщикам товаров и услуг - сказывались на этом как общее настроение общества, так и неготовность компаний к необходимым срочным изменениям в отлаженной системе работы. Однако, даже на фоне ограничений в работе физических магазинов, колоссального потока звонков и перевода сотрудников на удаленную работу, мы смогли выполнить первую важнейшую цель - показатель CDSAT составил всего 2,5%. Считаем это безусловным успехом- наравне с сотрудниками логистики и транспортных компаний мы поддерживали клиентов в это нелегкое время и сделали все возможное для того, чтобы уют и комфорт был доступен каждому обратившемуся к нам человеку. Мы справились с резким ростом обращений на линию- так- в апреле 2020 года количество звонков увеличилось более чем в 2 раза: с 1млн 200тыс до 3 млн 400 тыс звонков.

При этом, обозначив таргетом CDSAT не более 2%, в 2021 году отмечаем снижение показателя - на данный момент он составляет 1,38%.

\* Слайды презентации 4-5 Цели проекта

Являясь изначально информационным проектом и преследуя цель консультации клиентов, в условиях пандемии мы смогли в кратчайшие сроки обучить сотрудников навыкам телемаркетингового направления, скорректировали обучение и тренинги таким образом, чтобы оператор мог не только предложить услугу заказа по телефону, но и увеличить суммы оформляемых заказов и среднего чека.

Теперь вторая, не менее важная, наша цель - увеличивать прибыль партнера посредством продажи товаров и услуг в режиме телефонного звонка.

За 2020й год клиенты Леруа Мерлен с помощью сотрудников NEXT Contact приобрели товар на сумму более миллиарда рублей, при этом с каждым новым месяцем суммы растут.

В рамках подготовки эссе мы обратились с коротким интервью к заказчику, ведь обозначить ценность от партнерства в полном объеме можно лишь услышав обе стороны.

НС: «Какие изменения вы могли бы отметить с нашим появлением в жизни ЛМ?»

ЛМ: «Для ЛМ решение о новом формате обслуживания покупателей было важным и волнительным. Покупатели привыкли получать консультацию в физическом магазине, общаться с продавцами в отделах, получая ответы на свои вопросы. Вместе с тем для быстрого решения вопроса клиента в режиме звонка в магазин телефонный канал оставался неэффективным: в приоритете покупатель в магазине. При большом потоке клиентов сотрудники магазинов не успевают брать трубку телефона, оставляя таким образом часть покупателей недовольными сервисом компании. С появлением НС мы получили **время для качественного взаимодействия с посетителями наших магазинов**. Мы уверены, что те клиенты, которые звонят на нашу горячую линию, получают ответы на свои вопросы оперативно и в удобном мобильном формате. Мы по-настоящему **смогли вдохнуть полной грудью и направить всю энергию на оптимизацию внутренних процессов магазинов**, улучшение качества обслуживания клиентов не только в оффлайн, но и в онлайн каналах

продаж.».

#### 4. Результаты (не более 3600 знаков с пробелами)

Партнерство Леруа Мерлен и NEXТContact позволяет участникам процесса постоянно развиваться и достигать поставленные цели в кратчайшие сроки, а выстроенные дружеские отношения способствуют получению быстрой и открытой обратной связи с обеих сторон, открытию новых навыков и разработке новых инструментов для оптимизации работы.

Говоря о результатах нашей работы на текущий момент можно долго перечислять все, чего мы смогли достичь. Хотелось бы остановиться на нескольких пунктах:

- Благодаря непрерывной обратной связи между Леруа Мерлен и NEXТ Contact разработана уникальная система базового обучения сотрудников, появились новые тренинги, адаптированные под текущие цели проектов;
- Разработан уникальный скрипт, уровни которого интуитивно понятны сотруднику независимо от стажа работы. Отлаженное взаимодействие с заказчиком позволяет вносить корректировки по факту поступления информации, время донесения информации до сотрудников в линии - не более 10 минут;
- В условиях ограничений сотрудники NEXТ Contact способствуют сохранению и росту прибыли компании, оформляя заказы на товары и услуги в режиме звонка. Операторы контактного центра продают товары и услуги компании **более чем на полтора миллиарда рублей** в год;
- Снижена нагрузка на сотрудников физических магазинов - 60% вопросов от физических лиц и 80% обращений юридических лиц, обратившихся в контактный центр, решаются в рамках звонка без дополнительных консультаций со специалистами;
- Сотрудники NEXТ Contact самостоятельно формируют ответы на обращения клиентов, поступившие через форму обратной связи, либо сформированные при визите в магазин, исключая грамматические и пунктуационные ошибки, дополнительно аргументируя ответ соответствующей юридической статьей;
- Уровень доступности центра поддержки клиентов остается на требуемом уровне 80/30. Собирается полная статистика по обращениям с целью выявления наиболее частых вопросов клиентов и отслеживания показателей по той или иной тематике для оперативного реагирования на процессы внутри компании ЛМ и оптимизации внутренних процессов магазина.

Партнерство компаний, ставящих перед собой четкие единые цели - залог успеха. За 4 года сотрудничества NEXТ Contact и Леруа Мерлен достигнуто немало высот - мы расширяем горизонты, разрушены привычные представления об услугах, которые операторы контактного центра могут оказать заказчику. Мы доказали, что можем взять на себя огромный функционал и помогать клиентам во всех направлениях взаимодействия с компанией, используя различные каналы коммуникации и выводя понятие клиентского сервиса на новый уровень.

И вновь хочется дать слово партнерам:

НС: «Как вы считаете, что дает вам партнерство с нами? »

ЛМ: «Это постоянный мониторинг и поиск оптимальных решений, начиная от формата предоставляемой оператором консультации, заканчивая расширением круга вопросов, на которые оператор может ответить клиенту в режиме звонка без перевода в магазин. Благодаря интеграционным решениям у нас есть возможность получать статистику по количественным и

качественным показателям работы КЦ в режиме реального времени, видеть динамику тематик обращений клиентов, реагировать на форс-мажоры, что в свою очередь позволяет нам делать выводы об эффективности нашей работы, строить новые планы с целью сохранения имеющихся и привлечения новых клиентов нашей компании.

Нельзя не отметить, что в условиях пандемии, когда весь мировой рынок нес колоссальные убытки, к нам на выручку пришли специалисты NEXT Contact. В сжатые сроки наши партнеры смогли освоить навыки sales проектов и успешно применили их, способствуя сохранению прибыли Леруа Мерлен».

## 5. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Леруа Мерлен это «дом для дома». И если фасад (розничный магазин) – это лицо, то сотрудники КЦ – это голос этого дома. И сейчас, когда лица скрыты масками, особенно важно, чтобы клиенты нашего партнера слышали этот голос, идущий от сердца. Мы не боимся ставить перед собой новые задачи, постоянно работаем над развитием своих сотрудников и уверены, что 2022 год принесет новые отличные результаты.

## ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА ДЛЯ ПРЯМОЙ КОММУНИКАЦИИ С ЖЮРИ:

ФАМИЛИЯ	Дмитренко
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Анна Александровна
ДОЛЖНОСТЬ	продуктолог