

WILDBERRIES



Кристина Доценко

*Руководитель развития клиентского сервиса
«WILDBERRIES»*

”

**Омниканальное взаимодействие с Клиентами:
как это работает в Wildberries**

Статистика по Республике Беларусь

1 500 000

Товаров на сайте

30 000

Вещей в день

WILDBERRIES

.BY

12 000

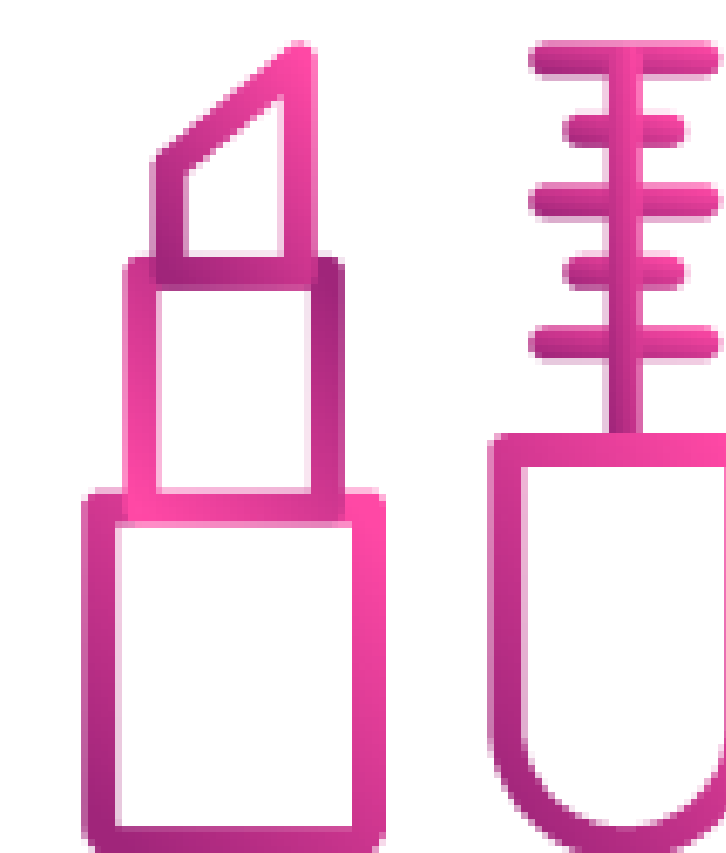
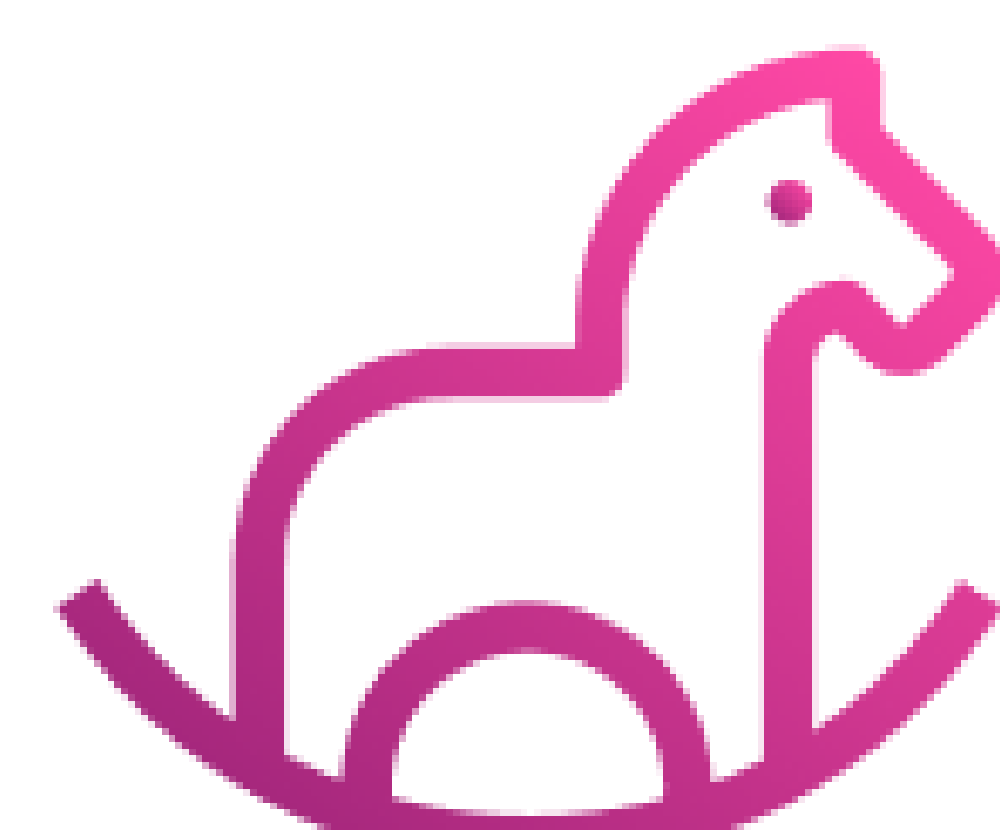
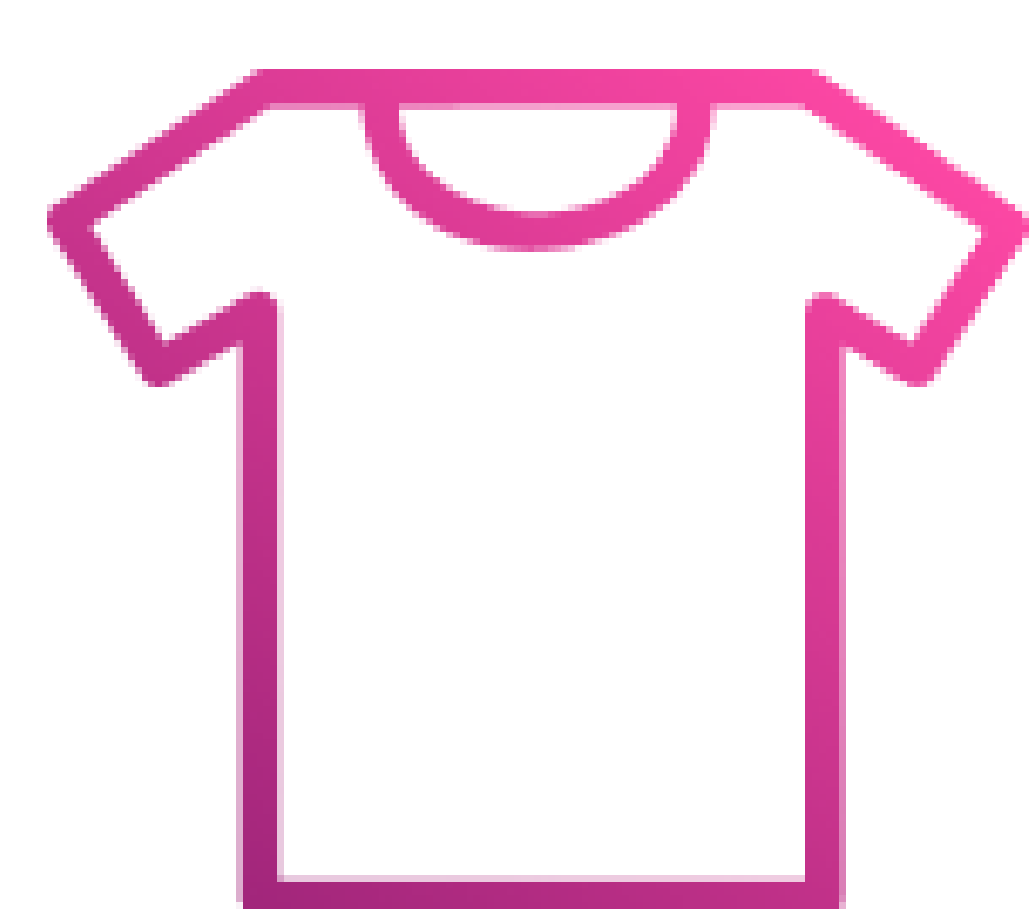
Брендов

800 000

ОТЗЫВОВ

WILDBERRIES — это:

интернет-магазин одежды, обуви, аксессуаров, товаров
для дома, детских товаров, красоты и книг

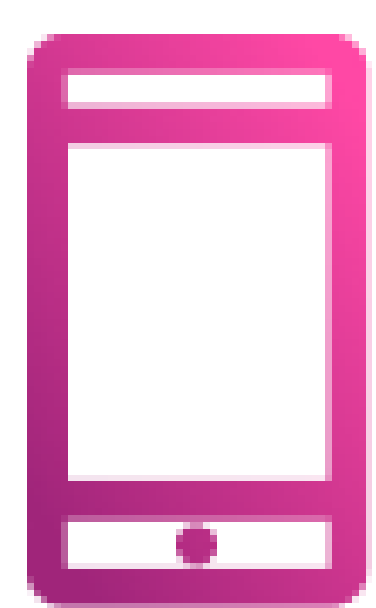


Работаем на территории Республики Беларусь, России,
Казахстана и Киргизии



Заказы и доставка

Доставки  70%  30%

Заказы  55%  45%

140 фирменных
самовывозов
планируется увеличить
до 200 в следующем
году

2016

9 200 000

**ЗАКАЗАНО
ТОВАРОВ**

2017

9 200 000

2018

8 100 000

Алгоритм работы



**Клиент оформляет заказ
любым удобным способом**



**Заказ отправляется
в филиал**



**Курьер доставляет
товар клиенту**



**Знакомые клиента
делают заказы**



**Довольный клиент
рекомендует знакомым**

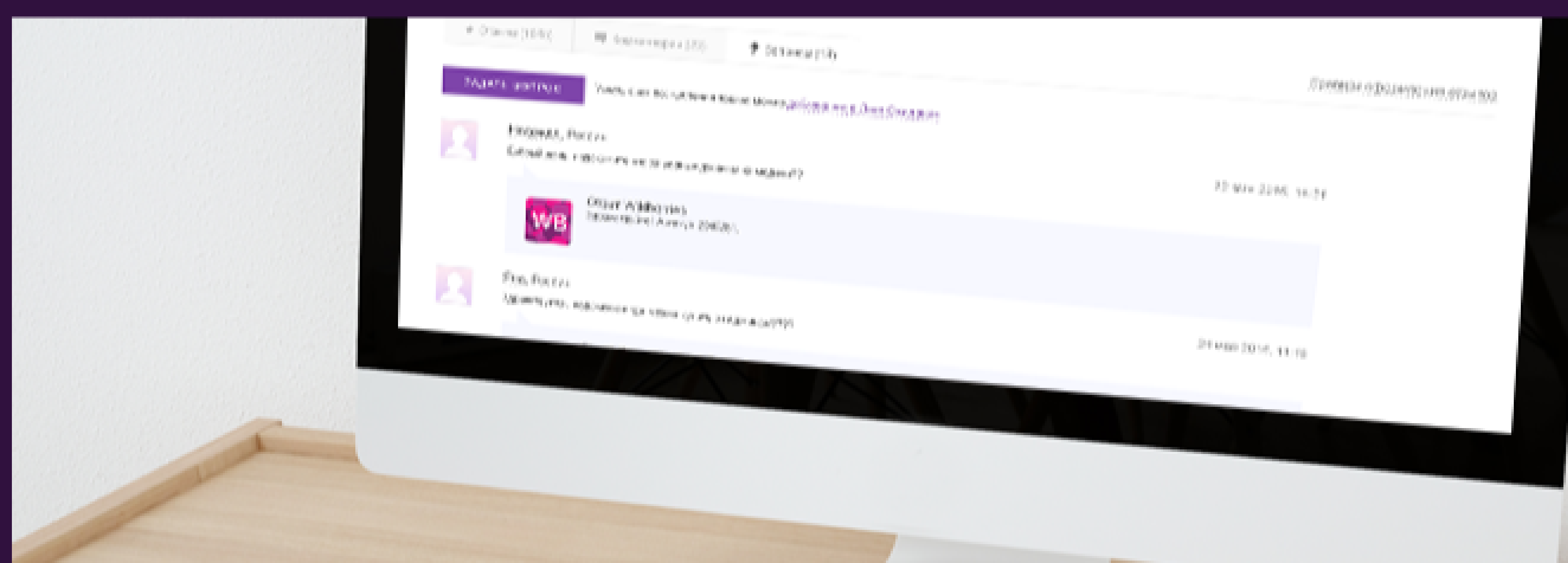


**Клиент получает заказ,
производится расчет**

Высокое качество обслуживания

- **Режим работы колл-центра 24/7**
- **Бесплатная доставка**
- **Выбор способа получения заказа**
- **Выбор способа оплаты**
- **Мгновенное подтверждение заказа после онлайн оформления**
- **Возврат в течение 21 дня**
- **Баланс**

Способы связи Клиентов с нами



Омниканальное обслуживание

КЛЮЧЕВЫЕ ПРИНЦИПЫ

**Автоматическое
распределение
диалогов**

по времени между
свободными операторами

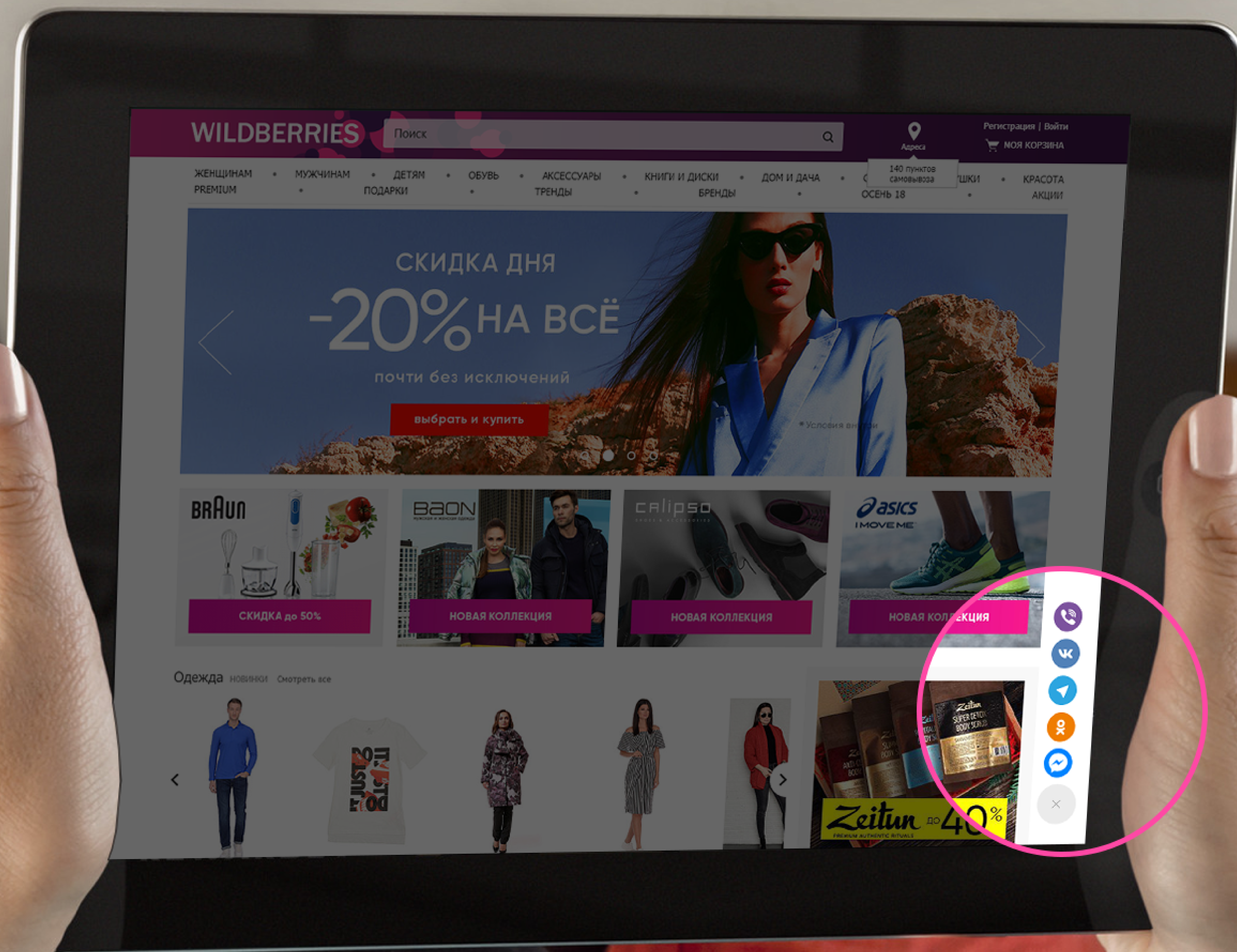
**Единые
стандарты**
обработки всех
обращений

Единое окно
обработки обращений
клиентов

**Получение
максимально полной
информации**

без передачи обращения
в другой отдел

Мессенджеры



ЗВОНКИ

2016

800 000

2017

550 000

2018

250 000

ВХОДЯЩИЕ

2016

350 000

2017

250 000

2018

80 000

ИСХОДЯЩИЕ

Письменные обращения



МЕССЕНДЖЕРЫ

2017 6 500

2018 30 000

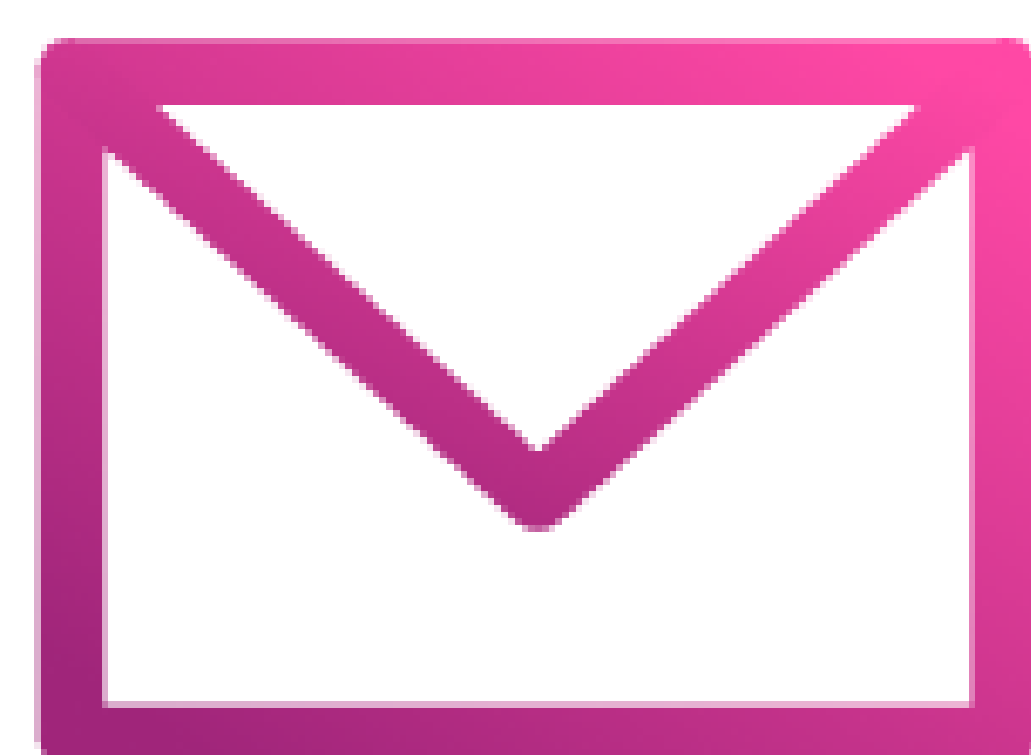


ОБРАЩЕНИЯ

2016 40 000

2017 30 000

2018 15 000



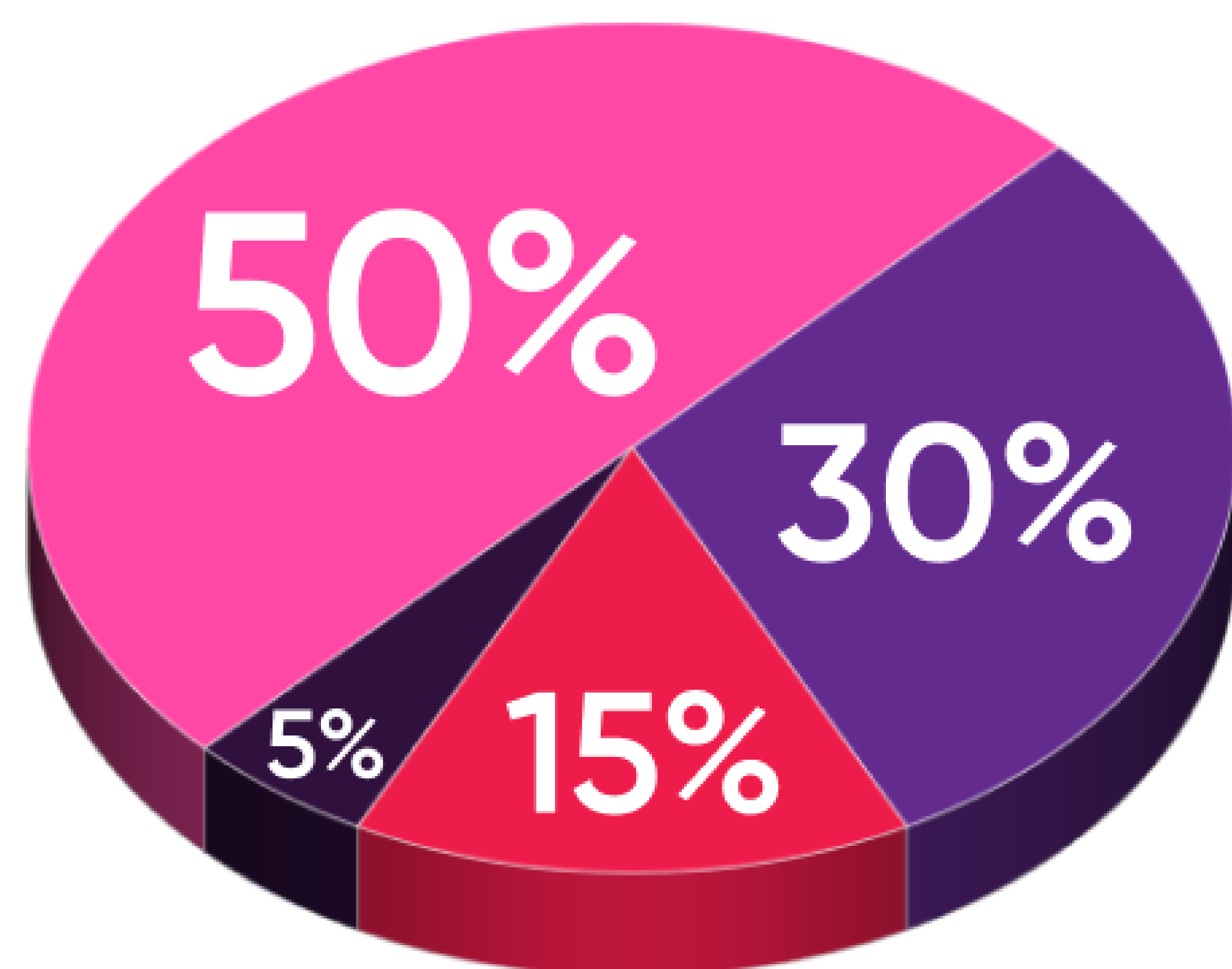
ЭЛ. ПОЧТА

2016 8 000

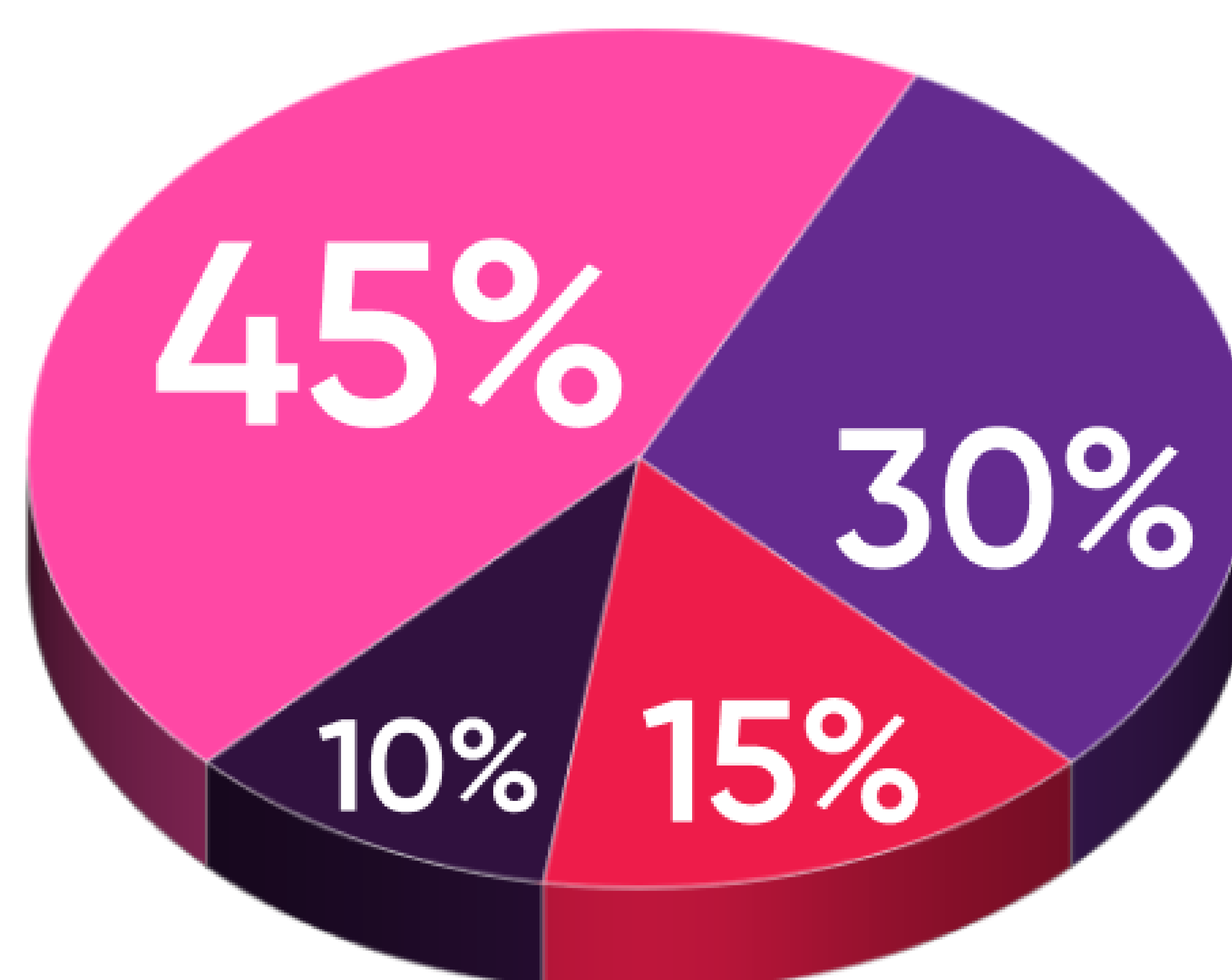
2017 7 000

2018 5 500

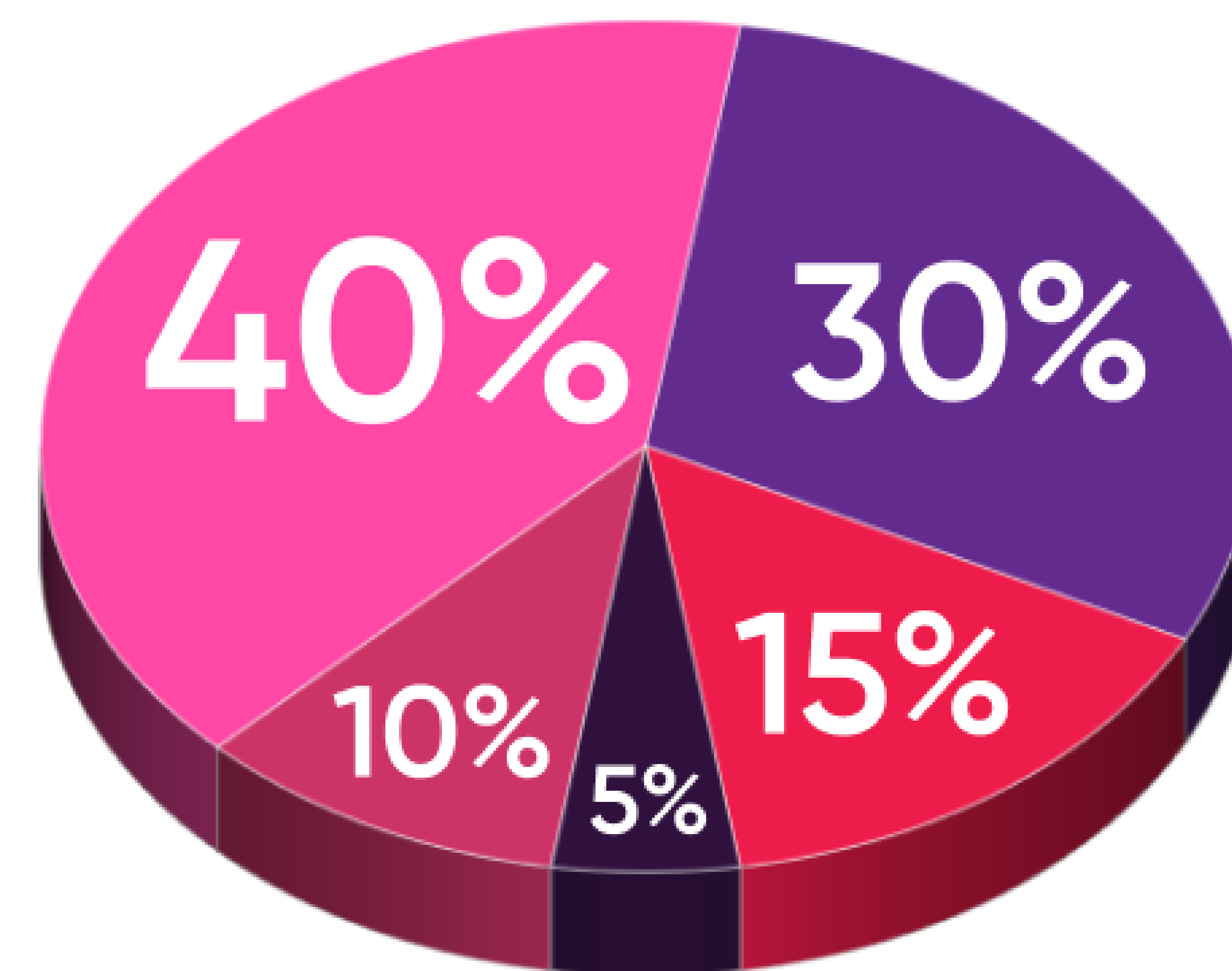
Основные запросы



2016



2017

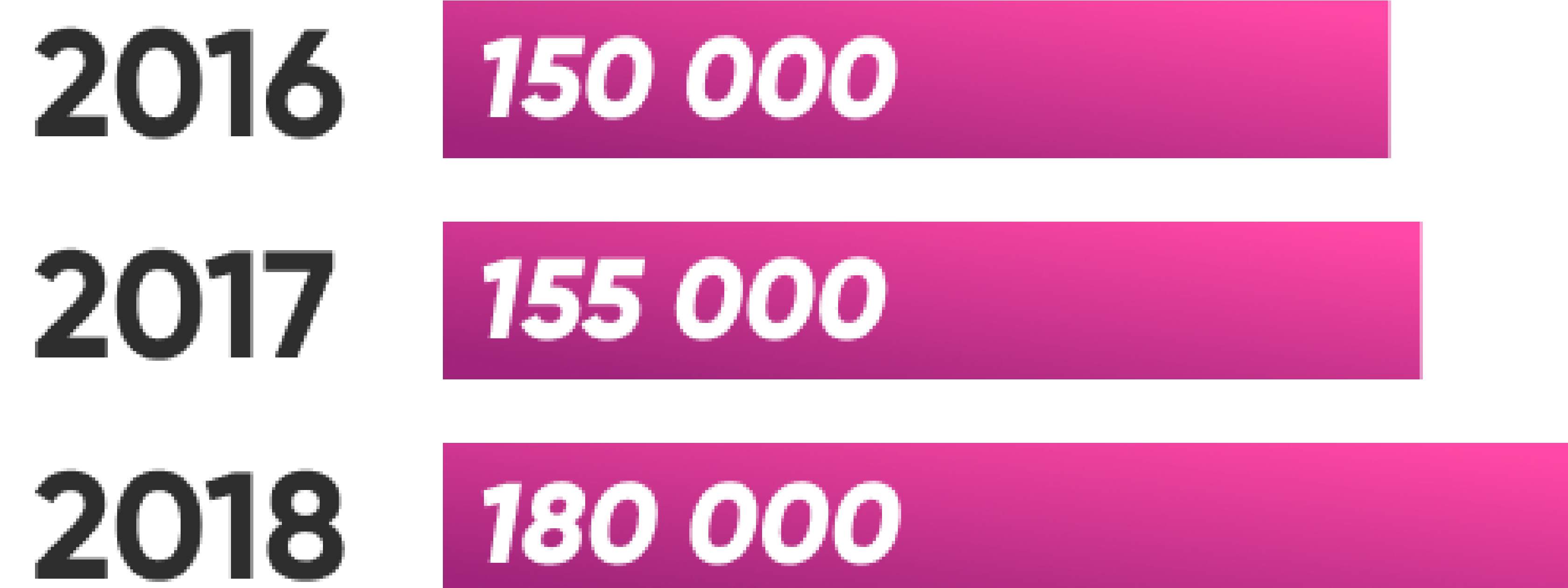


2018

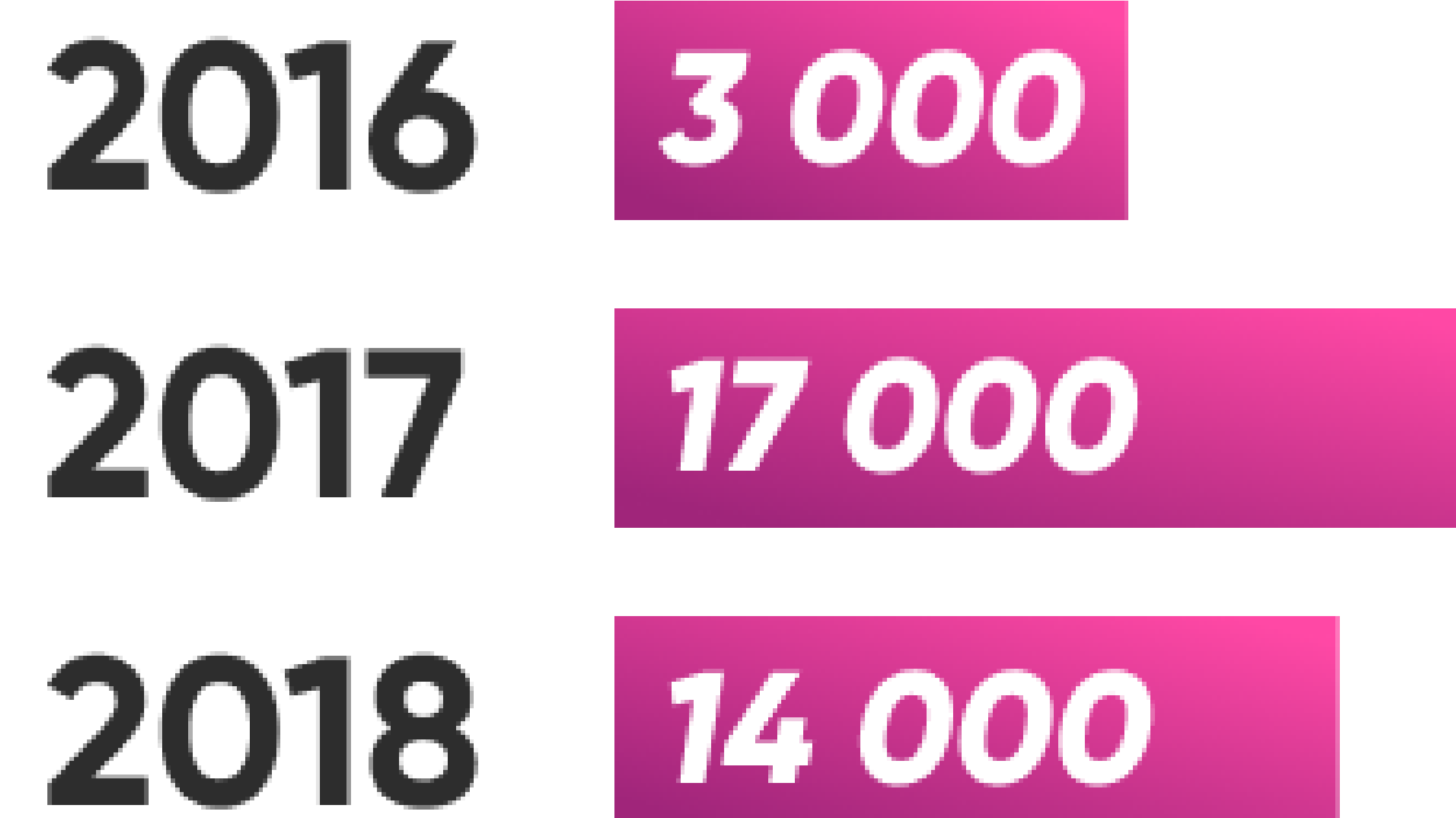
- Работа с заказом
- Консультация новых клиентов
- Возврат товара
- Другое
- Оценка обслуживания

Коэффициент удовлетворенности Клиента

Оцененные доставки



Оцененные консультации операторов



СРЕДНИЙ БАЛЛ



4,96

2016	4,97	4,98	4,95
2017	4,96	4,96	4,96
2018	4,97	4,97	4,97

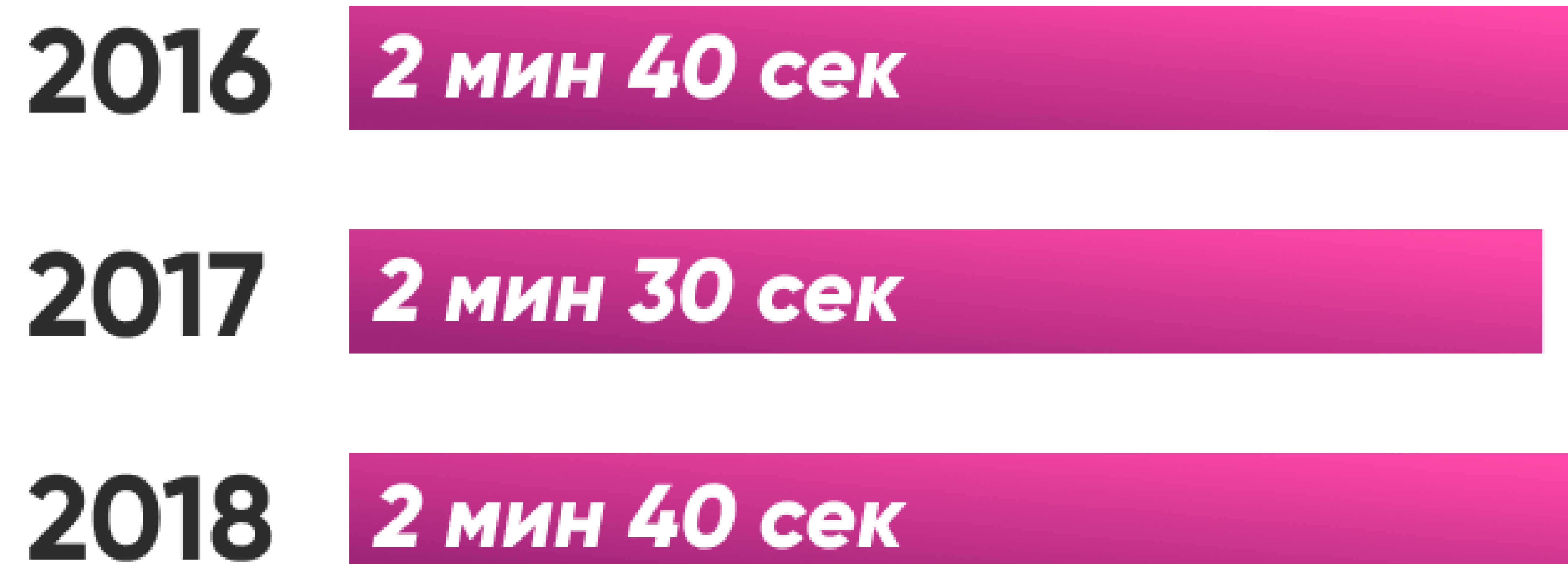
Среднее время обработки обращения



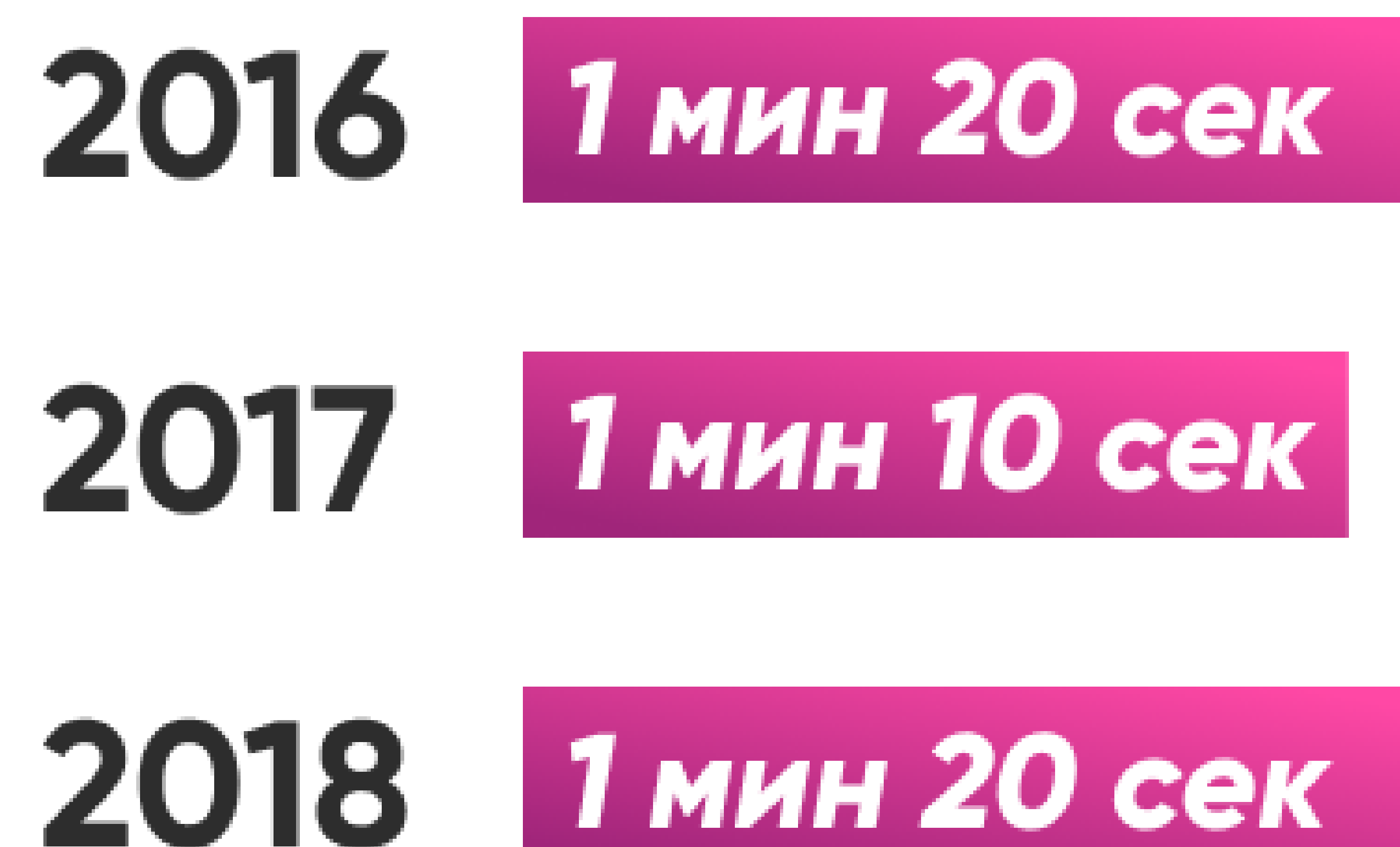
ПИСЬМЕННО



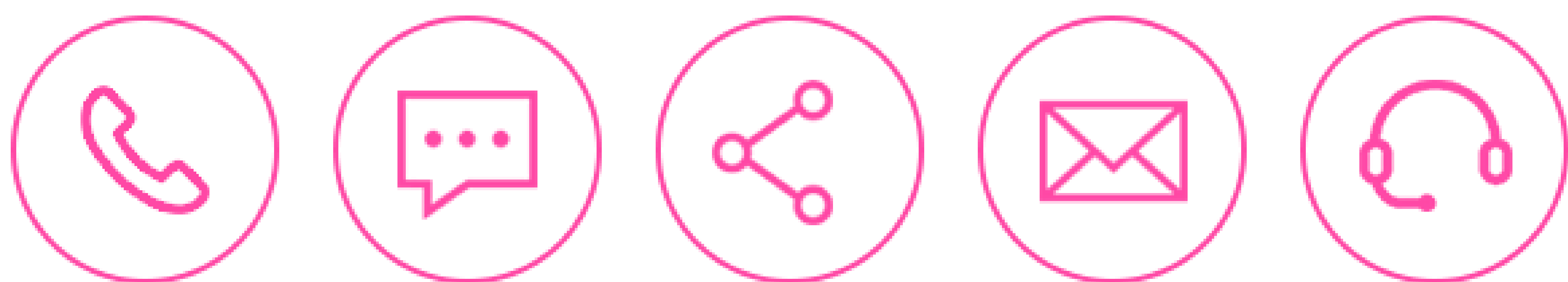
ВХОДЯЩИЕ



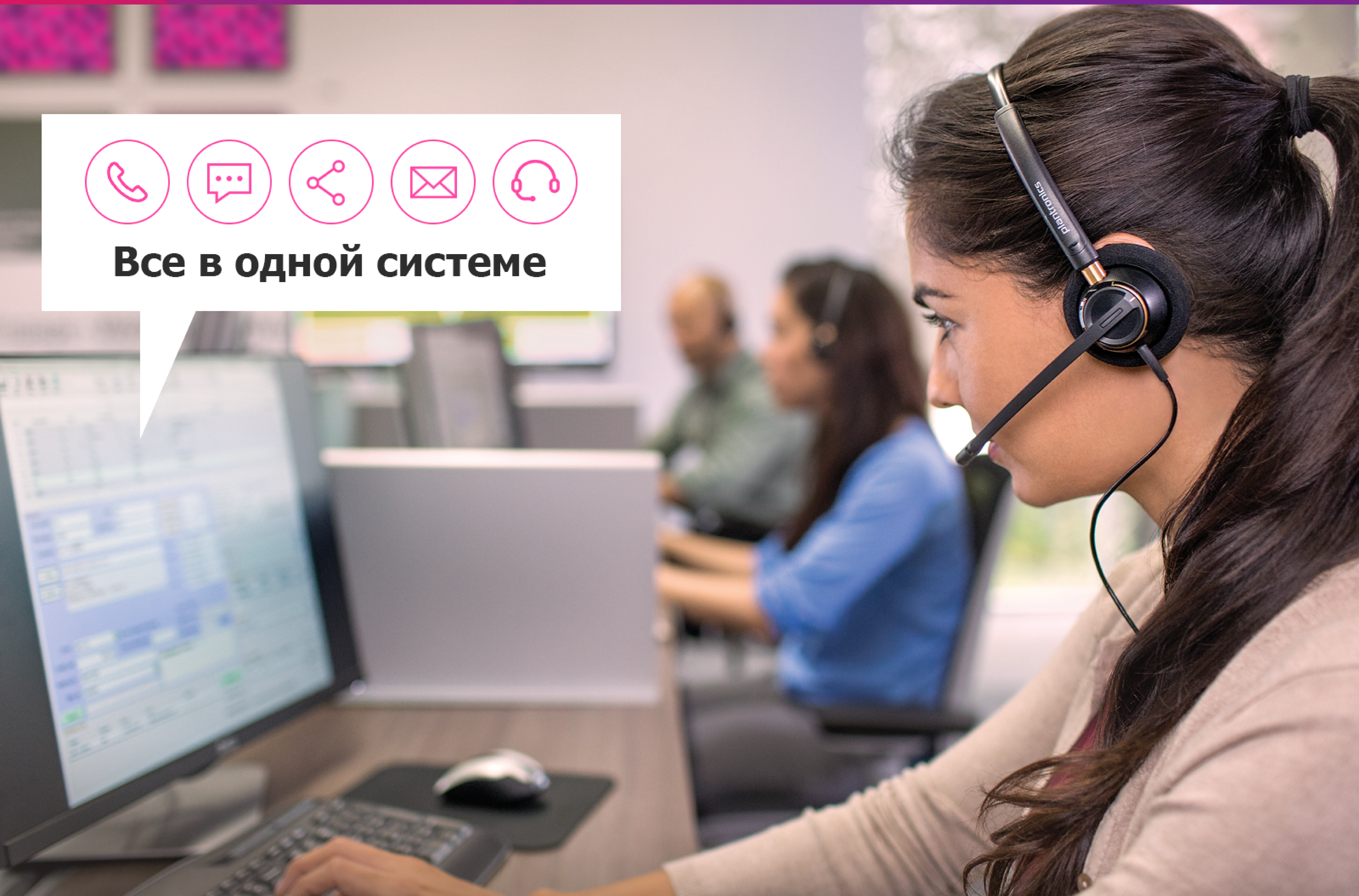
ИСХОДЯЩИЕ



Интерфейс специалиста по работе с Клиентами



Все в одной системе



Типичные ошибки

Ненужное уточнение

Здравствуйте! На прошлой неделе я купила туфли, но поняла, что они мне не подходят к сумке. Подскажите, пожалуйста, как я могу вернуть товар? Товар я не носила.

Здравствуйте, уточните, пожалуйста, номер заказа.

Неподробная инструкция

Здравствуйте. У Вас есть в продаже детская куртка до 100 рублей красного цвета.

Здравствуйте! Да, есть. Вы можете ознакомиться со всем ассортиментом на нашем сайте.

А в каком разделе искать?

В разделе «Дети», «Одежда», «Верхняя Одежда».

А где я могу выбрать цвет и стоимость?

Неполная консультация

Здравствуйте! Какой у Вас срок возврата и каким образом я могу вернуть товар, который не подошел мне по размеру?

Здравствуйте! Срок возврата 21 день.

Отписка

Здравствуйте! Уточните, пожалуйста, сколько еще ждать заказ №21152?

Здравствуйте! Информация передана на рассмотрение. Как только информация поступит, мы Вас проинформируем.

Мы не передаем никуда информацию, а уточняем.

За факт нарушения сроков доставки необходимо извиниться.

Необходимо уточнить, каким способом будет проинформирован Клиент.

WILDBERRIES



Кристина Доценко

*Руководитель развития клиентского сервиса
«WILDBERRIES»*

*8 800 100-75-05, доб. 2107, 1007
+7 906 779-57-07*

Благодарю за внимание!