

Качественное консультирование клиентов в интернет-магазине

La Redoute



КОМПАНИЯ

La Redoute – французская компания, специализирующаяся на дистанционной продаже одежды prêt-à-porter и предметов интерьера. **La Redoute** существует уже 180 лет, в России работает с 2006 года.

Главное преимущество **La Redoute** - эксклюзивность представленных французских брендов хорошего качества по доступным ценам.

Основной стратегией компании являются бизнес-эффективность, справедливые цены и качественный клиентский сервис.

Качество сервиса компания смогла перенести и на общение с клиентами в текстовых каналах, что положительно отражается на финансовых результатах.

ЦЕЛИ

В 2013 было принято решение внедрить цифровые каналы коммуникации, чтобы:

- клиенты могли оперативно решить проблему через удобный для них канал (сайт, группа ВКонтакте, которая существует с 2012 года, и Telegram);
- при необходимости могли получить консультацию стилиста – это дополнительный сервис, который повышает лояльность клиентов и может быть каналом продаж.

Для этого компания выбрала сервис [Webim](#). Для **La Redoute** самыми важными критериями выбора вендора были:

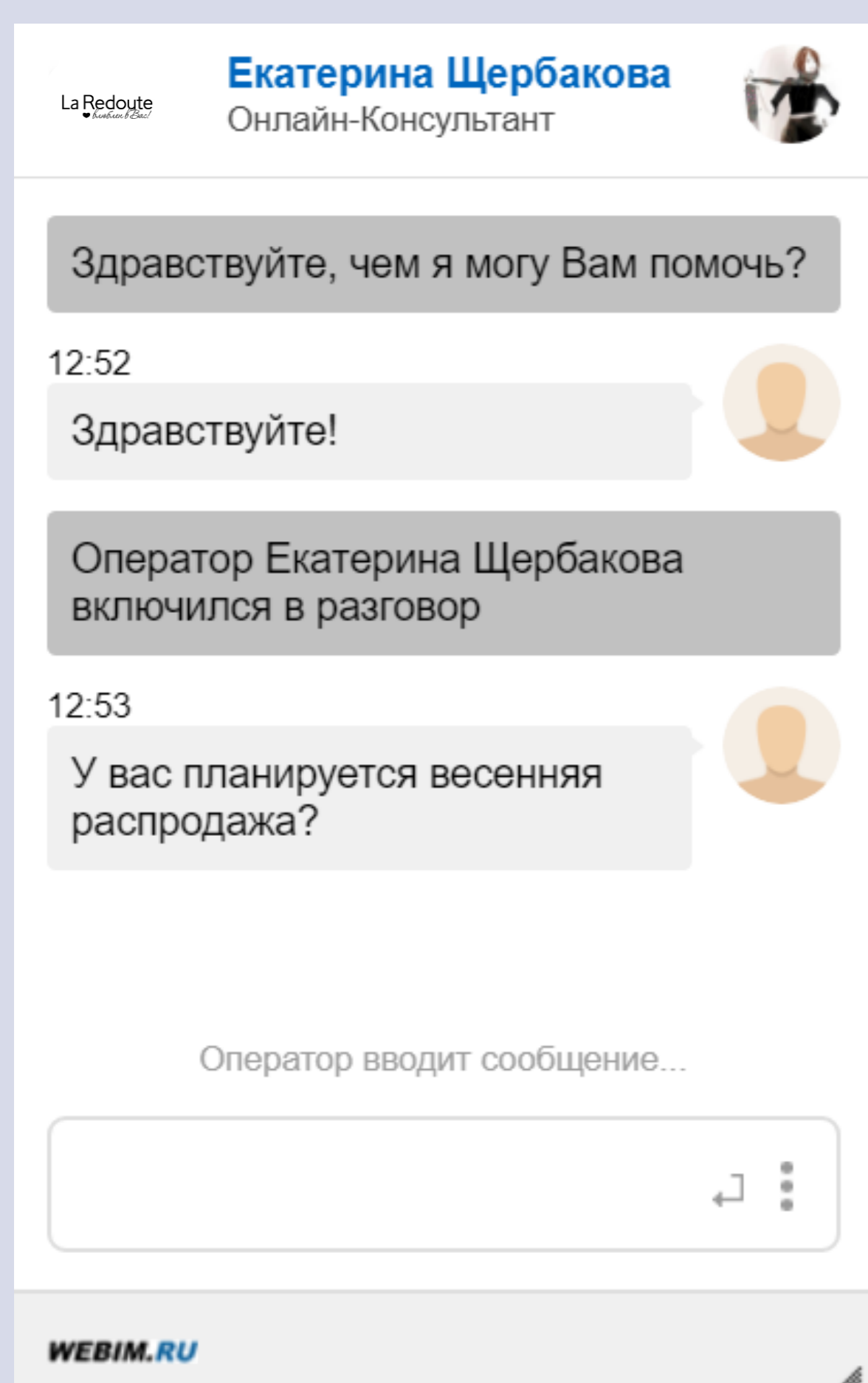
- широкий функционал;
- возможность подключать для общения с клиентами разные каналы;
- постоянное развитие сервиса, а не просто стандартное «коробочное» решение.

Цифровые каналы для общения с клиентами компания начала внедрять еще в 2013 году

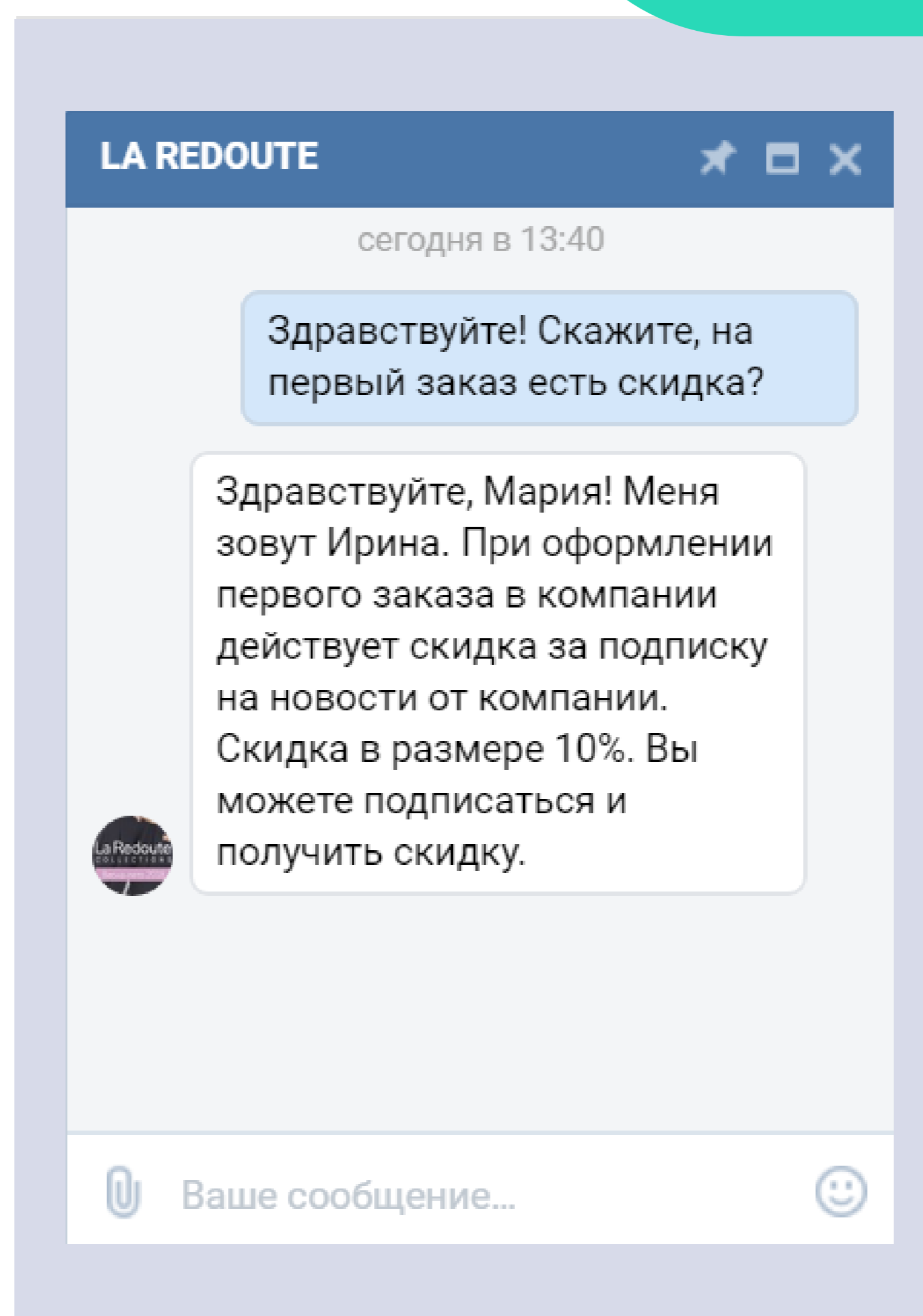
Группа La Redoute во ВКонтакте существует с 2012 года

ПРИМЕРЫ ВНЕДРЕНИЯ

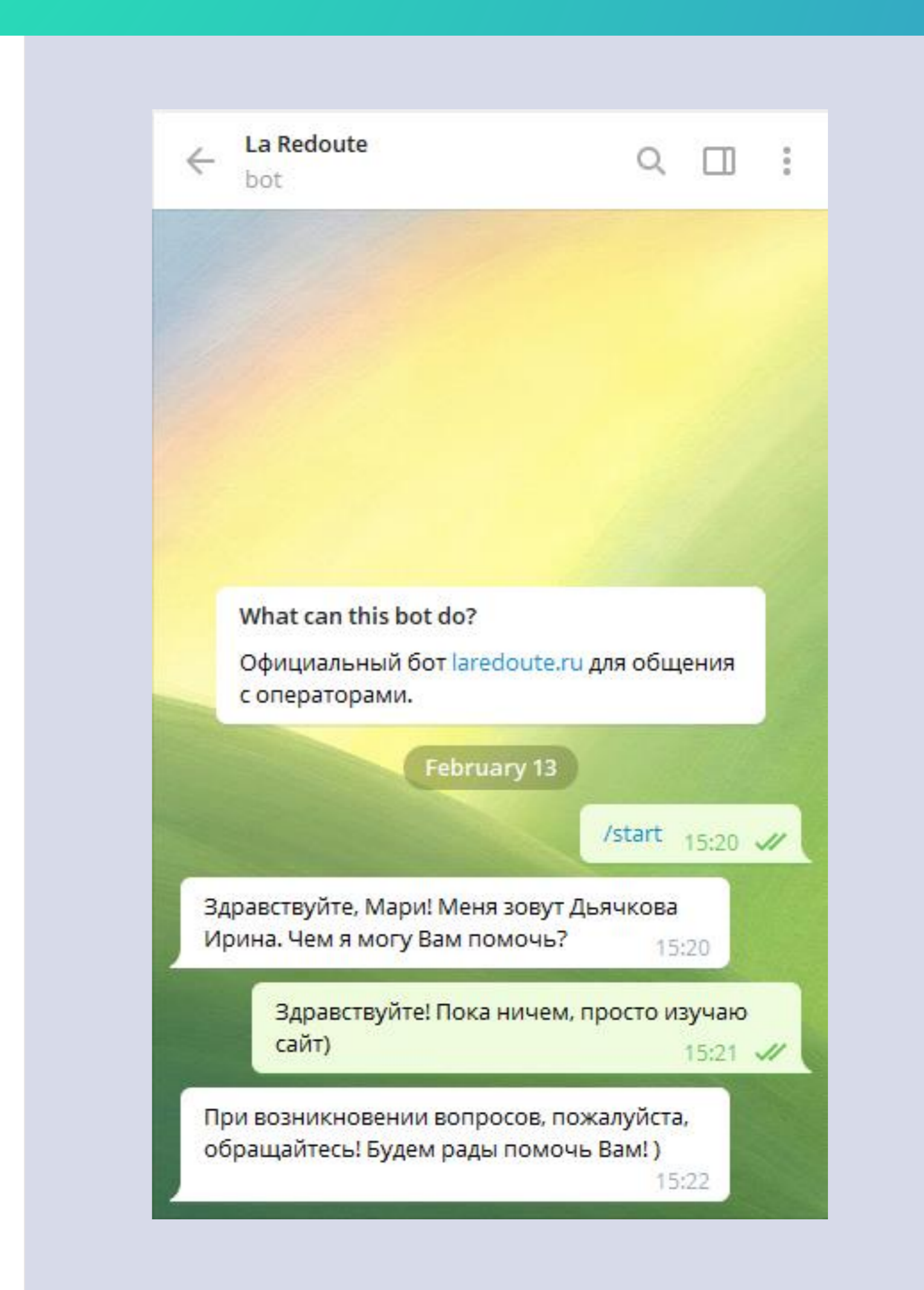
Для внедрения текстовых каналов сотрудники La Redoute выбрали сервис Webim



Чат на сайте www.laredoute.ru



Чат в группе La Redoute ВКонтакте



Бот в Telegram

РАБОТА ОПЕРАТОРОВ

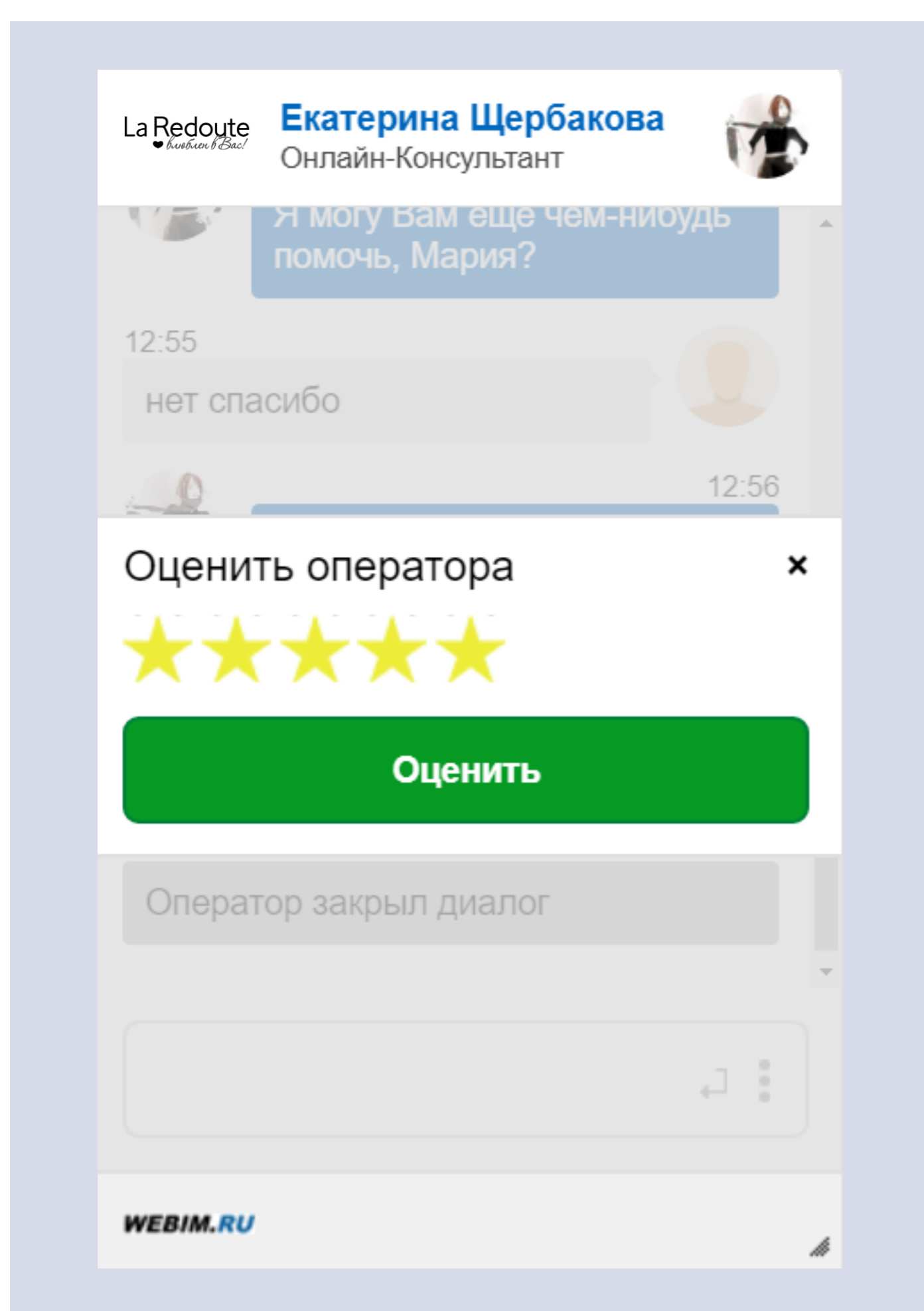
La Redoute ориентируется на качественный сервис и не ограничивает операторов показателями KPI. **Главное – чтобы клиент после консультации остался доволен.** Это сказывается на результатах: за последний год (март 2017 – февраль 2018) 96% диалогов получили 5 баллов из 5.

Реализована оценка так: посетитель заканчивает диалог, закрывает чат на сайте, и в окне чата возникает виджет с просьбой оценить оператора по 5-балльной шкале.

На сайте есть возможность получить бесплатную консультацию стилиста. Для этого посетитель нажимает на кнопку «Консультация стилиста», открывается чат с оператором, который присылает ссылку на анкету. Посетитель вводит свои данные, после чего может общаться со стилистом в чате по подбору одежды и обуви.

~2500
обращений
за год поступило
стилисту

Для обработки текстовых обращений La Redoute пользуется услугами аутсорсингового контактного центра.



Оценка оператора в чате на сайте www.laredoute.ru

Анкета для консультации стилиста

до **15**
операторов

в режиме 24/7
обрабатывают
запросы из цифровых
каналов

до **4**
чатов

одновременно
обрабатывают
операторы

В едином интерфейсе они получают запросы из:

- чата на сайте www.laredoute.ru;
- официальных групп бренда в ВКонтакте;
- Telegram.

Тематика обращений:

- вопросы по заказу (статус, отмена, изменение и т.д.);
- вопросы по работе компании;
- Дополнительная информация о товаре;
- возврат товара;
- работа сайта.

РЕЗУЛЬТАТЫ

13 сек

среднее время
ожидания в очереди

96%

диалогов

получили оценку «5»

~60%

обращений

из регионов

Среднее время в очереди постоянно в течение последнего года постоянно снижалось

С помощью Webim La Redoute удалось дешево охватить аудиторию из регионов и снизить общие издержки на обслуживание.

Как правило, стоимость одного звонка в компанию в 2 раза выше, чем стоимость обработки одного сообщения. При этом опытные операторы могут общаться с 4 клиентами одновременно, а качество сервиса не теряется.

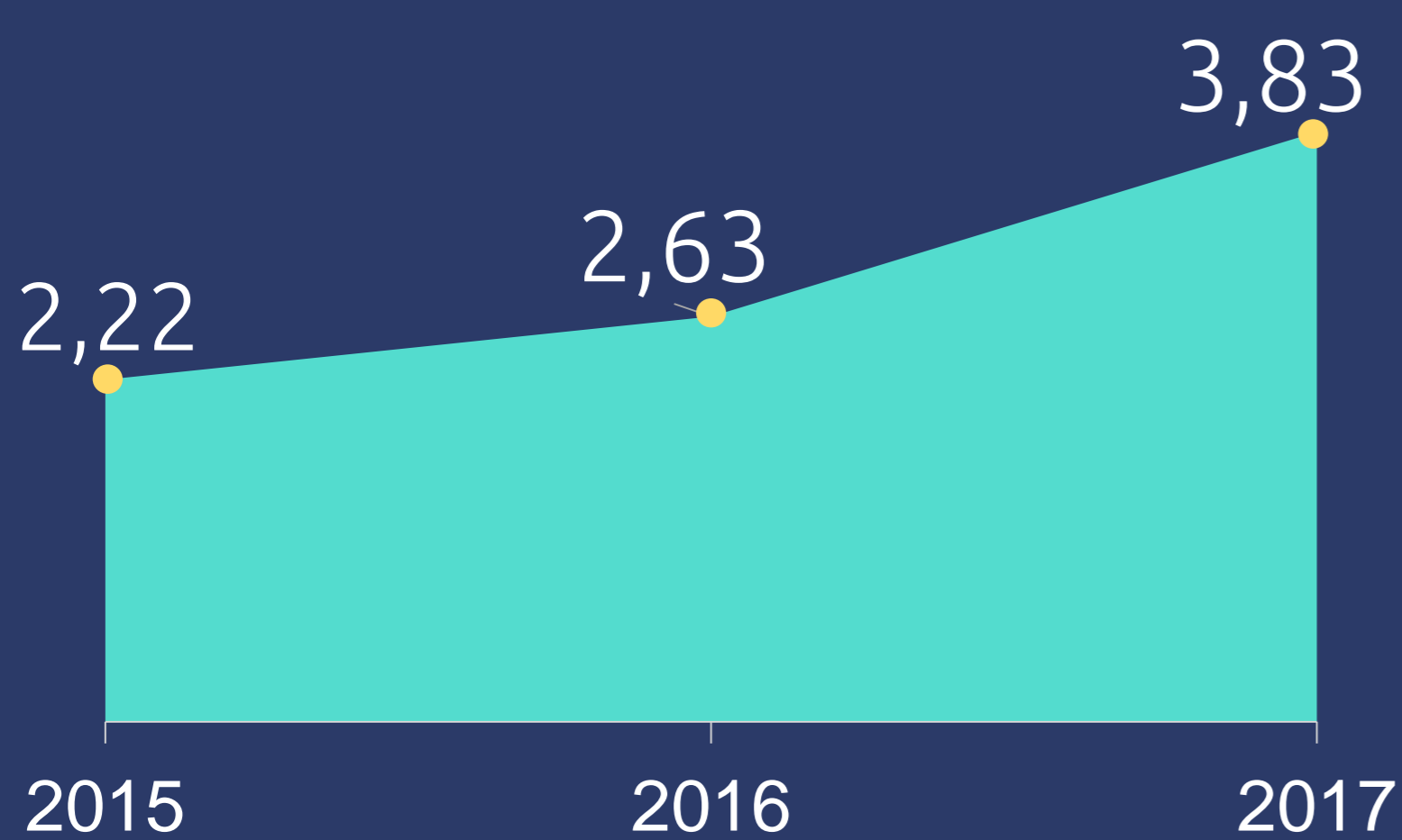
Ставка на сервис оказалась верной. Клиенты регулярно оставляют положительные отзывы об общении в текстовых каналах.

Они могут обращаться в компанию удобным им способом и в любое время получат ответ.

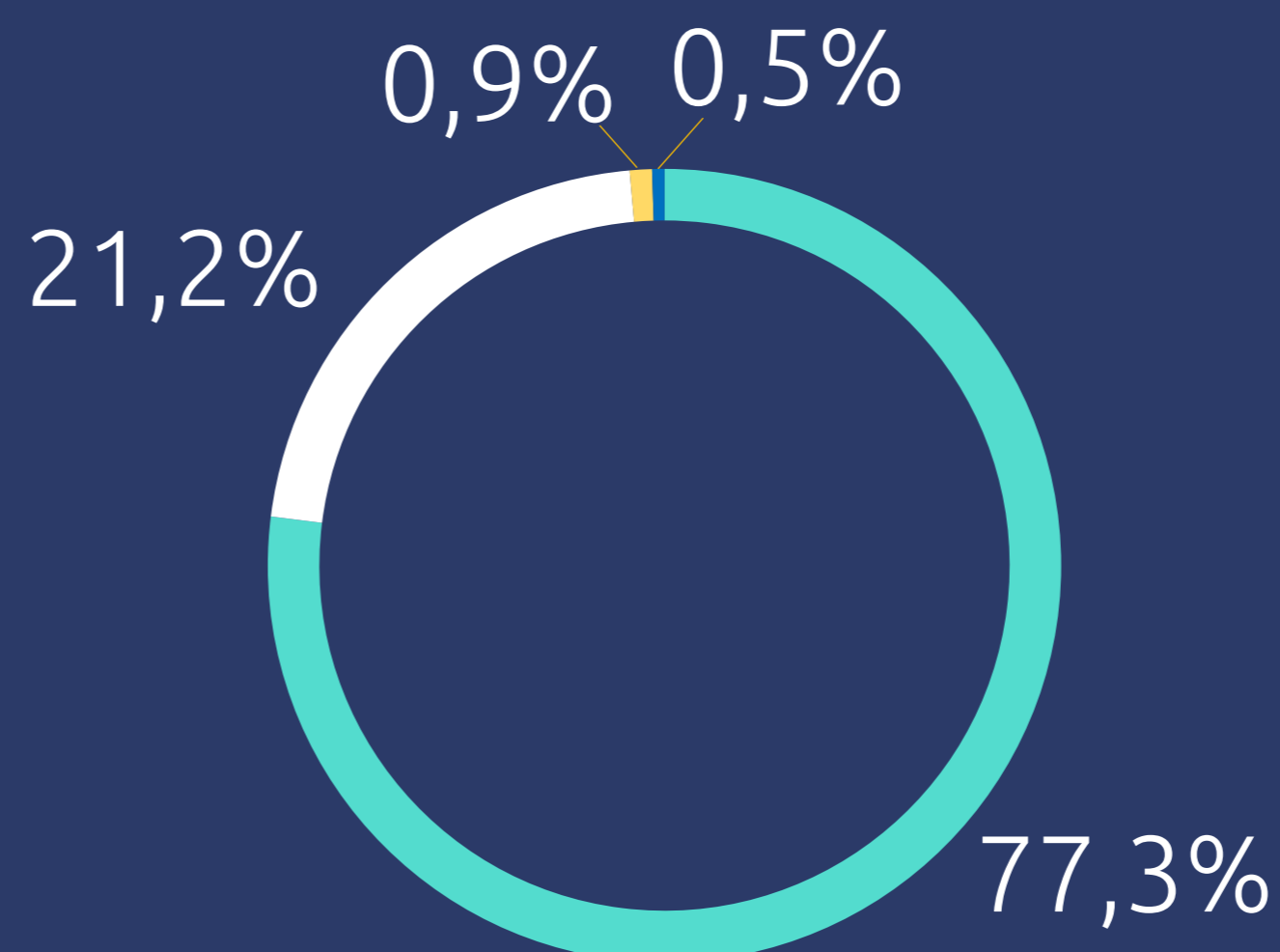
Это влияет на лояльность, помогает наращивать и оборот и количество заказов La Redoute.

Самые активные регионы: Краснодарский край, Свердловская область, Новосибирская область

Оборот, млрд руб

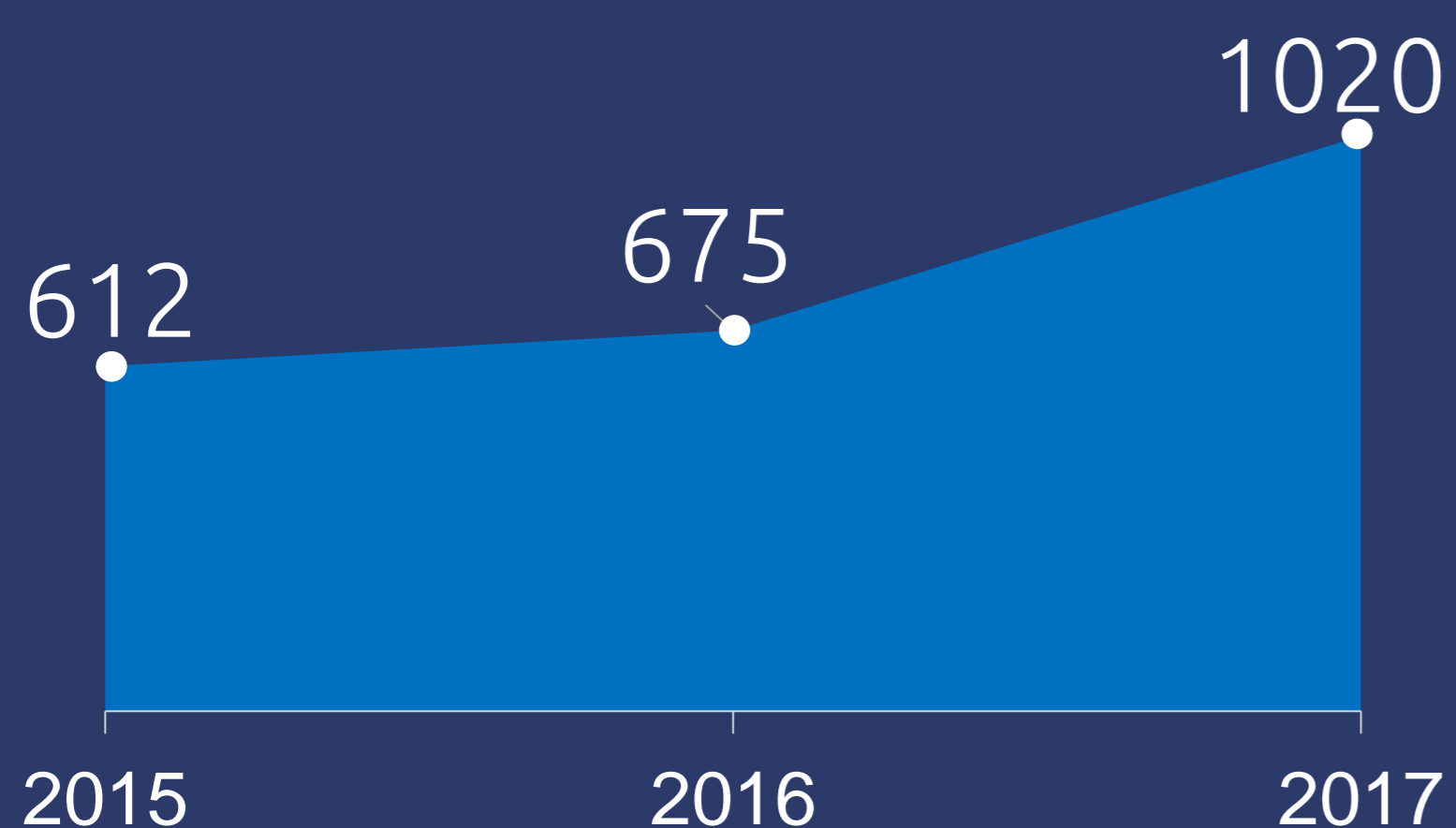


Обращения через цифровые каналы*



*Значения в среднем за март 2017 г. - февраль 2018 г.

Заказы, тыс штук



- Чат на сайте
- Группа ВКонтакте
- Telegram
- Оффлайн-обращения

Больше всего запросов поступает из чата на сайте.

По данным E-commerce Index Top-100



Онлайн чат – это дополнительный и эффективный канал связи с клиентами. Мы выбрали Webim.ru за широкий функционал и возможности его развития.



*Генеральный директор
Игорь Гусев
ООО «Ла Редут Рус»*

Webim

МОЩНЫЙ сервис для
онлайн-консультирования

Протестируйте
возможности Webim

7 ДНЕЙ БЕСПЛАТНО



+7 (499) 322-37-54
+7 (812) 385-53-37
sales@webim.ru

ООО «ВЕБИМ.РУ»
г. Санкт-Петербург
Большой проспект П. С., 18