

Navicon автоматизировал работу с розничными клиентами для SimpleWine

Тематика: **IT и телекоммуникации**
Корпоративные новости

Дата публикации: 10.02.2023

г. Москва

Дата мероприятия / события: 10.02.2023

Системный интегратор и разработчик Navicon модернизировал CRM-инфраструктуру в компании SimpleWine. Для бизнес-юнита, работающего с розничными клиентами, разработан модуль управления омниканальными коммуникациями. Операторы получили доступ к единому источнику информации о клиентах и могут оперативно обрабатывать даже нетиповые запросы. Доля положительного разрешения вопросов при этом превысила 90%.

В компании SimpleWine выделено отдельное подразделение для работы с розничными клиентами. В месяц оно обрабатывает порядка 15-20 тысяч обращений. SimpleWine уделяет особое внимание персонализации общения, в связи с чем работа операторов колл-центра в этом подразделении не строится по жесткому скрипту. В такой ситуации для качественного диалога им крайне важно иметь мгновенный доступ к информации о клиенте.

Раньше данные хранились разрозненно, и сотрудникам SimpleWine приходилось проходить авторизацию в семи различных системах для корректной обработки запросов. В ходе проекта системный интегратор Navicon внедрил CRM-решение, в которое автоматически стекается информация из всех ИТ-систем. Команда Navicon провела масштабную исследовательскую работу по сбору данных о каждом клиенте, включая сведения о типичных тематиках обращений и предпочитаемом tone of voice. Также в CRM добавлено разграничение каждого запроса по подтемам, внесена информация о программе лояльности, истории заказов и коммуникаций с каждым конкретным клиентом.

Помимо этого, CRM-решение интегрировано с телефонией, что позволяет при необходимости переводить звонки на личных менеджеров и передавать коммуникацию в другие подразделения. Также реализована интеграция CRM с системой 1С, которая позволяет проводить ежедневное обновление базы клиентов на основании самых актуальных данных, а также запрашивать в 1С дополнительную информацию в режиме реального времени: например, данные о заказах или бонусах.

В рамках проекта также была настроена интеграция с системой Mindbox, что позволяет отслеживать в CRM транзакционные и рекламные рассылки клиентам. Теперь оператор видит данные в едином окне: ему доступна информация об истории покупок клиента и его обращениях, движении бонусных баллов, статусе в программе лояльности, принадлежности к каналу продаж, согласии на рассылки, а также большой набор других данных. Благодаря этому оператор может отвечать на вопросы клиента, в том числе, нетиповые, буквально «на лету» и при необходимости переводить звонок на личного менеджера. По итогам проекта доля положительного разрешения вопросов в подразделении теперь составляет более 90%.

«По итогам проекта операторы SimpleWine могут быстрее и легче закрывать запросы розничных покупателей. Информация, собранная в CRM из различных источников, поможет им экономить время на уточнение данных, более глубоко понимать покупателей и вести детальный и результативный диалог. Это крайне важно в сфере, где критерии качественной работы оператора — не только знание предметной области, но и личный подход к каждому клиенту», — комментирует Анастасия Щепилова, руководитель проекта в Navicon.

«Помимо более высокой скорости ответов на запросы, наши клиенты получили возможность оценивать качество диалога с каждым оператором, а также степень своей удовлетворенности обслуживанием. Обновленная CRM поможет нам непрерывно повышать уровень клиентского сервиса и одновременно упрощать работу для специалистов бизнес-юнита. Это полезно, в том числе, на этапе онбординга новых сотрудников — они смогут быстрее влиться в рабочий процесс», — комментирует Евгения Белоусова, Руководитель операционного

отдела SimpleWine.

*«В последние годы все более заметен тренд на персонализированные коммуникации с клиентами, особенно в сегменте продуктового ритейла. Современные CRM-продукты позволяют выстроить эффективную систему омниканальных коммуникаций даже для тех компаний, которые не используют жесткие скрипты, и подготовить операторов к ответу на нетиповые вопросы клиентов в режиме реального времени», — комментирует **Виктория Малышева, ИТ Бизнес-партнер B2C SimpleWine.***

Справка о SimpleWine:

SimpleWine (входит в группу компаний Simple) — это более 70 винотек в Москве, Санкт-Петербурге, Ростове-на-Дону, Екатеринбурге, Тюмени и Сочи, интернет-витрина simplewine.ru и закрытый винный клуб SimpleWine Privé. Компания создает новый уникальный формат розницы, который отличается личным подходом и дружеским общением с клиентом вне зависимости от его опыта или финансовых возможностей. Сбалансированная ценовая политика и впечатляющий ассортимент дают возможность найти в портфеле Simple что-то своё и новичкам, и энтузиастам, и самым настоящим винным гурму.

SimpleWine угадывает вкусы и предпочтения, помогает с оптимальным выбором, направляет в путешествия по миру вина и подпитывает любопытство. Ключевая компетенция винотек — это сервис. Опытные кависты подберут напитки для любого случая — от крупных мероприятий до подарков родным и близким, проведут развлекательные или профессиональные дегустации, а также составят уникальную частную коллекцию.

Справка о Navicon:

Navicon входит в топ-10 российских игроков в области BI, CRM, ERP. Компания выступает бизнес-партнером заказчика и помогает комплексно решать задачи его бизнеса. Navicon оказывает услуги по комплексной автоматизации предприятий и внедрению бизнес-решений на базе самых современных технологий. Navicon ежегодно становится призером конкурса «Проект года» профессионального сообщества Global CIO.

Постоянная ссылка на материал: <http://www.smi2go.ru/publications/149818/>