



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

ID: №1288

НОМИНАЦИЯ: ИННОВАЦИЯ В КЛИЕНТСКОМ ОПЫТЕ

НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА	Пятёрочка, X5 Retail Group
ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА	Москва
ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ	https://5ka.ru/
НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА	Шпионский клуб
ИМИДЖ НОМИНАНТА	
ССЫЛКА на Youtube	https://youtu.be/W-gSojMEdfo

ЭССЕ НОМИНАНТА

1. Положительное влияние на деятельность организации (не более 3600 знаков с пробелами)

В 2020 года Пятёрочка запустила инновационный проект «Шпионский клуб»

Впервые в продуктовом ритейле в России проверка магазинов полностью производится силами гостей (покупателей) через закрытый клуб шпионов в мобильном приложении «Пятёрочка». Это уникальный продукт и уникальная реализация для ритейла.

Агенты «Шпионского клуба» выступают в роли тайного покупателя и проверяют магазины на предмет свежести продуктов, чистоты и порядка, а также соответствия общим стандартам.

Обработанные результаты от тайных покупателей в виде отчетов доставляем напрямую до магазинов. Встраиваем инструмент для постоянного контроля чистоты, свежести, наполняемости товарных полок, контроля необходимого оборудования.

Объединяем вокруг бренда людей, которые знают, что компания слушает обратную связь от покупателей и меняется. Компания не тратит настоящие деньги на оплату заданий, для

вознаграждений используем бонусные баллы. Накопленные баллы в дальнейшем тратят в магазинах сети, тем самым увеличивая частоту покупок у данной аудитории.

Сделали удобный интерфейс для выполнения задания.

Используем гео-позицию телефона, чтобы отображать свободные задания в ближайших магазинах к клиенту, для получения отчетов точно из магазина. Ставим цели геймификации с вознаграждениями для дополнительной мотивации выполнять задания.

2. Операционная эффективность (не более 1800 знаков с пробелами)

Шпионский клуб был запущен в пилотном режиме на 1000 магазинов в начале мая.

Пилот показал, что клиенты Пятёрочки с интересом выполняют задания.

В течении года к шпионскому клубу были подключены остальные магазины сети.

В декабре 2020 года, при помощи шпионского клуба проверили 38% магазинов сети.

В 2021 году будем стремиться покрыть 100% магазинов.

Сделали удобный сервис, снизили время прохождения задания с 30 минут у агентств до 6 минут в приложении Пятёрочки. Удобство дает возможность устанавливать низкую стоимость вознаграждения.

Теперь задания в шпионском клубе стоят в 11 раз дешевле, чем тайные проверки внешним агентством.

Нужно было получить гибкую систему, чтобы задания можно было настраивать под каждый макрорегион, всего их 11.

Сейчас у нас есть возможность создавать любые задания в течении часа и они появятся во всех магазинах сети.

Выстроили систему еженедельных отчетов для всех ролей участвующих в управлении магазинов и планируем сокращать время реакции до 24 часов.

3. Клиентоориентированность (не более 3600 знаков с пробелами)

В условиях конкуренции большинство компаний хотят знать, что не нравится или что ценят их клиенты. Для этого используют разные каналы обратной связи, стандартные горячие линии, отзывы на картах, в приложениях. Это ведет к росту культуры оставлять отзывы со стороны покупателей.

У таких людей есть потребность делать сервис лучше.

Именно для таких мы создали шпионский клуб.

Мы спросили у участников шпионского клуба, почему они захотели выполнять задания. Пример отзывов в оригинале:

- Нравится тайна и возможность сделать мир лучше!
- Нравиться то, что возможно объективно оценивать состояние магазина и писать,

фотографировать то на что нужно обязательно обратить внимание. На недочеты)

- Нравится, что задания расположены в соответствии с расположением отделов в магазине и конечно же баллы.

Шпионский клуб это геймификация обратной связи.

Покупатели знают, что нужно фотографировать, на какие вопросы ответить. Узнают как мы оцениваем магазины и вовлекаются в работу магазина, получают вознаграждения за выполненные задания.

Компания получает нужные данные с магазинов от покупателей мотивированных сделать магазин лучше и исправляет недочеты.

Это уникальный сервис для людей, желающих сделать сервис лучше.

4. Вовлеченность сотрудников (не более 1800 знаков с пробелами)

Запуск такого интересного и уникального проекта требует вовлечения большого количества сотрудников компании. Дизайнеров, исследователей, разработчиков ПО, руководителей и специалистов разных департаментов, включая маркетинг, ИТ, безопасность, операционных процессов, контакт центра и директоров магазинов.

С учетом управляющего состава магазинов в проект вовлечены около 20 тысяч сотрудников.

5. Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

В рамках шпионского клуба мы запустили инициативу со стороны команды исследований, которые хотели иметь доступ к созданию опросов на аудиторию шпионского клуба.

При помощи опросов мы тестируем названия для разных продуктов, сервисов, узнаем отношение аудитории к экологическим инициативам компании.

Например, мы дали возможность самим выбрать, как их называть. Шпионами, разведчиками или тайными агентами. Выбрали третий вариант.

При помощи опросов планируем привлекать людей на исследования новых интерфейсов, дегустаций новых продуктов.

Аудитория шпионского клуба лояльная и на пилоте опросов показала желание участвовать в таких активностях.

6. Лучшие практики в индустрии (не более 1800 знаков с пробелами)

На данный момент никто из конкурентов не привлекает к выполнению тайных заданий собственную аудиторию мобильного приложения. Используют услуги внешних агентств. Тайные покупатели из агентств имеют более низкую вовлеченность.

Для вознаграждений мы используем баллы, которые потом можно потратить только в наших магазинах. Тем самым оставляя денежные ресурсы внутри компании.

Агенты шпионского клуба рассказывают своим знакомым, близким, что они проходят задания, это что-то необычное и интересное для них.

Интерес подтверждается и желанием сторонних СМИ разместить новость о запуске Шпионского клуба.

Пятерочка опубликовала статьи на своих ресурсах, после чего статью поддержали множество новостных порталов, например vc.ru.

7. Итоги (не более 1800 знаков с пробелами)

Обратная связь - ключевой источник информации для новой бизнес стратегии “Пятёрочки”. С конца 2019 года, в рамках трансформации клиентского опыта мы запустили масштабную программу “Обратная связь”. Цель этой программы - поставить мнение гостей магазинов в основу для принятия решений в операционной деятельности торговой сети.

В рамках “Обратной связи” в 2020 году мы запустили целый кластер продуктов:

Шпионский клуб - участники клуба выполняют различные задания в магазинах и сигнализируют о проблемных зонах. Мы собираем эту информацию и моментально транслируем на ответственные оперативные подразделения для того, чтобы недочеты были устранены в кратчайший срок.

Обратная связь в мобильном приложении - основной канала сбора обратной связи наших гостей. В мобильном приложении пользователи могут проходить опросы о магазинах, заполнять заявки на онлайн возврат товаров, связываться с операторами контактного центра в чатах или по телефону.

Гости управляют ассортиментом - этот продукт позволяет нам заслужить доверие гостей и персонализировать ассортимент в каждой “Пятёрочке” под потребности местных покупателей.

Рейтинг сотрудников - благодаря этому продукту мы собираем обратную связь о качестве обслуживания в магазинах, проводим работу с персоналом по негативным отзывам и мотивируем сотрудников с высоким рейтингом.

Обратная связь в чат-ботах - этот продукт помогает нашим гостям ускорять очереди в магазинах, активировать бонусную программу, найти ближайший магазин и связаться с оператором контактного центра.

Обратная связь, полученная из каждого источника, интегрирована в коммерческие и операционные бизнес процессы и уже летом наши гости заметили первые результаты. Не зря слоганом программы мы выбрали фразу “Говорите - сделаем!”.

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА:

ФАМИЛИЯ	Хисамов
ИМЯ ОТЧЕСТВО	Айрат
ДОЛЖНОСТЬ	Руководитель проекта