



## ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ НОМИНАНТА

**ID:** №1945

**НОМИНАЦИЯ:** ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

<b>НАЗВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ/БРЕНДА</b>	Торговая сеть «Пятёрочка»
<b>ГОРОД РАЗМЕЩЕНИЯ ПЛОЩАДКИ НОМИНАНТА</b>	Москва
<b>ВЕБ-САЙТ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	<a href="https://www.5ka.ru">https://www.5ka.ru</a>
<b>НАЗВАНИЕ/ИМЯ НОМИНАНТА</b>	Торговая сеть «Пятёрочка»
<b>ИМИДЖ НОМИНАНТА</b>	
<b>Сопроводительный файл 1</b>	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
<b>Сопроводительный файл 2</b>	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
<b>Сопроводительный файл 3</b>	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
<b>ССЫЛКА на Youtube</b>	ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ

## ЭССЕ НОМИНАНТА

### Описание организации (100 слов).

Торговая сеть «Пятёрочка» входит в X5 Group, ведущую продуктовую розничную компанию в России, которая также управляет сетями «Перекрёсток» и «Чижик».

«Пятёрочка» - это:

- более 17,6 тыс. магазинов, где мы ждём в гости каждый день
- более 70 млн гостей
- более 250 тыс. сотрудников - наших внутренних клиентов
- более 6 тыс. партнёров

В 2021 году «Пятёрочка» стартовала реализацию стратегии Total experience, когда не только гости, но и сотрудники магазинов, а также наши партнёры становятся не просто сотрудниками и поставщиками, а клиентами - с соответствующим подходом, вниманием и фокусом на выстраивание долгосрочных взаимоотношений.

## Цель проекта (не более 1800 знаков с пробелами)

Программа «Обратная Связь» была создана, чтобы поставить мнение Гостя в основу принятия решений по созданию и изменению процессов и продуктов компании.

Важный аспект успеха торговой сети – это внимание к деталям и умение слышать потребности наших Гостей. «Пятёрочка» запустила масштабную трансформацию клиентского опыта и многого добилась в этом направлении за последние два года.

Умение слышать наших Гостей и быстро реагировать позволяет компании добиваться более высоких операционных показателей: как с точки зрения выручки (подбор оптимального ассортимента, удержания Гостей во время негатива и многое другое), так и с точки зрения экономии затрат (автоматизация при обработке поступающих обращений, цифровизация сервисов проверки магазинов, сбора мнений и реакций и т.д.). Экономия от применения «Обратной связи» уже сейчас покрывает затраты на ее развитие.

Цифровой контур «Обратной связи» позволяет не только собирать обратную связь из более чем 20-ти каналов, но и помнить историю взаимодействия с каждым Гостем, где бы оно не происходило, делать, а не переспрашивать.

Внутри программы были разработаны инструменты, которые позволяют быстро и качественно проводить опросы, узнавать мнение покупателей об их опыте в магазине и качестве продуктов на полках, реагировать на посты и комментарии в соц. сетях, привлекать Гостей к контролю деятельности магазинов.

Действующие продукты цифрового контура «Обратной связи»: Рейтинг товаров, Шпионский клуб, Мониторинг социальных сетей и Омниканальная платформа взаимодействия, Рейтинг Сотрудников. Всё это позволяет нам каждый день становиться эффективнее.

## Суть проекта (не более 3600 знаков с пробелами)

Рейтинг товаров: это наш инструмент для оценки приобретенных гостями продуктов. На сегодняшний день мы собираем более 45 миллионов оценок ежемесячно, что позволяет нам покрывать более 90% товарооборота торговой сети «Пятёрочка» актуальным рейтингом.

На основании полученных оценок мы можем управлять нашим ассортиментом: совместно с производителями товаров, получившими низкие оценки гостей, мы меняем рецептуру или технологию изготовления. Кроме того, мы проводим пилоты по продвижению товаров с максимальным рейтингом и уже видим существенные эффекты на РТО и частоту покупки.

Шпионский клуб: наша замена тайным покупателям и мерчендайзинговым агентствам. С помощью нашего мобильного приложения, гости могут самостоятельно выполнять задания по проверке качества работы наших магазинов и получать за это вознаграждение баллами программы лояльности. Скорость работы агентов «Шпионского клуба» и достигнутое покрытие сети (более 70%) намного превышают возможности любого внешнего агентства, что позволяет нам существенно экономить OPEX-затраты.

Рейтинг сотрудников: позволяет гостям оставлять отзывы (как положительные, так и негативные) о своем опыте общения с сотрудниками магазина. В ближайшее время Директора магазинов смогут отчитываться о работе с отзывами и направлять ответы гостям. Мы ожидаем улучшение CSI по тематике «лояльность», а также снижение оттока – оба эффекта будут исследоваться во время проведения ближайшего пилота.

Система учета инцидентов и маршрутизации (TTS): наш фундамент, объединяющий различные продукты программы. В систему вносятся все обращения, которые мы получаем от гостей, а эффективная система маршрутизации позволяет их назначать ответственным сотрудникам для скорейшей проработки. Благодаря этой системе мы смогли сократить время реагирования на обращения: 80% из них решаются за 2 дня (вместо 4 прежде), 47% обращений по клиентскому сервису решаются менее чем за день.

## **Вовлеченность сотрудников (не более 1800 знаков с пробелами)**

Для нас имеет большое значение количество собранных анкет NPS и оценки в них, т.к. они напрямую влияют на зарплату почти 30 тысяч сотрудников торговой сети «Пятёрочка»: от директоров магазинов до топ-менеджеров компании. Таким образом, NPS напрямую влияет на систему мотивации сотрудников на всех уровнях.

Мы активно работаем над увеличением собранных анкет NPS. Так, например, благодаря каналу IVR в декабре 2021 г. мы собрали 400 тысяч анкет. А по сравнению с декабрем прошлого года по количеству полных анкет NPS мы выросли в 8 раз.

## **Клиентоориентированность, способность слушать и слышать клиента (не более 1800 знаков с пробелами)**

- Благодаря Рейтингу Товаров Гости могут влиять на ассортимент «Пятёрочки». Ежемесячно мы получаем более 45 миллионов оценок и совместно с производителями товаров, получившими низкие оценки гостей, мы меняем рецептуру или технологию их изготовления. Таким образом уже приняты решения по более, чем 1000 PLU: в 50% случаев товары были доработаны совместно с производителями, в 25% случаев было скорректировано ценообразование. В случаях, когда низкий рейтинг Гости совпал с низким рейтингом продаж (~15% случаев), товары локально были выведены из ассортимента.
- Шпионский клуб позволяет привлекать Гости к контролю качества работы магазинов сети и награждать их баллами программы лояльности за выполнение заданий. На сегодняшний день Гости выполнили более 120 тысяч заданий, а покрытие заданиями торговой сети за последние 6 месяцев составляет 73%;
- На сегодняшний день для получения обратной связи от Гости торговой сети Пятёрочка мы используем более чем двадцать различных каналов. Но, благодаря системе омниканальности, мы можем не только вести единый диалог с Гостем вне зависимости от того, где он обратился к нам, но и оперативно реагировать на обращение.

## **ИТОГИ: какие были результаты? (не более 3600 знаков с пробелами)**

- Благодаря реализованным инициативам, мы смогли повысить товарооборот на 2.5% и увеличить NPS на 11 процентных пунктов. Каждый четвертый пользователь мобильного приложения пользуется функциями обратной связи, CRM-система охватывает ~40 миллионов гостей.
- Благодаря системе учета и маршрутизации инцидентов (TTS), существенно сокращено время реагирования на обращения гостей: сейчас 80% таких обращений решаются за 2 дня (вместо

4 дней прежде); 47% обращений по клиентскому сервису решаются менее чем за день.

- Итоги Рейтинга Товаров: ~900,000 гостей оценивают покупки каждый месяц, >40 миллионов оценок в месяц, ~400 млн оценок с момента запуска рейтинга, >90% товарооборота «Пятёрочки» - с актуальным рейтингом
- Итоги Шпионского Клуба: было выполнено более 100 тысяч заданий за последние 6 месяцев, 85% торговой сети было покрыто заданиями за 6 месяцев
- Мониторинг социальных сетей и омниканальная платформа взаимодействия: более 100 тысяч чат-сессии в месяц, более 1 млн звонков в месяц, которые обрабатываются операторами и ботами

## Инновации и креативность (не более 1800 знаков с пробелами)

Мы первые, кто в продуктовом ритейле разработал и внедрил систему с автоматическим расчетом компенсации баллами.

Мы создали автоматизированный и полноценный инструмент для управления ассортиментом торговой сети, который целиком и полностью зависит от мнения наших Гостей. Крупнейшие заводы, гиганты в производстве продуктов питания, такие как Славянка, Kraft Foods, Fish House, Балтика и другие, благодаря обратной связи от наших Гостей изменяют свою продукцию. Также, благодаря рейтингу товаров, мы можем влиять на частоту покупок и средний чек без проведения специального маркетингового промо.

Благодаря «Шпионскому клубу» мы получили практически недостижимый охват проверки магазинов: сейчас мы можем проверить более 17 тысяч магазинов меньше чем за 1 сутки. Это позволило значительно ускорить сроки развертываемости маркетинговых кампании, а также поддерживать актуальность маркетинговых коммуникации даже в самых отдаленных уголках нашей страны.

В 2021 году мы получили более 1,2 млн упоминаний торговой сети «Пятёрочка» в социальных сетях наших Гостей. С помощью нашей собственной разработке - системы мониторинга социальных сетей - мы умеем обнаруживать упоминания «Пятёрочки» не только по хештегу или отметке официального аккаунта, но и исходя из смыслового сочетания, контекста поста или сообщения, а также мы можем оперативно принимать решение, нужно ли вмешиваться и отреагировать на каждое конкретное упоминание.

Ежемесячно мы получаем более 1,5-а миллиона полностью заполненных анкет по работе торговой сети. Мы первые, кто смог внедрить это в систему мотивации для почти 30 тысяч сотрудников «Пятёрочки»: зарплаты сотрудников - от директоров магазинов до топ-менеджеров компании - напрямую зависят от количества собранных анкет и оценок в них.

## ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ НОМИНАНТА:

<b>ФАМИЛИЯ</b>	Мартемьянов
<b>ИМЯ ОТЧЕСТВО</b>	Михаил
<b>ДОЛЖНОСТЬ</b>	Владелец Цифрового контура "Обратной связи"