

Customer eXperience World Forum 2017



OMNICHANNEL CX

ИЛИ

Создание единого клиентского опыта в DIY

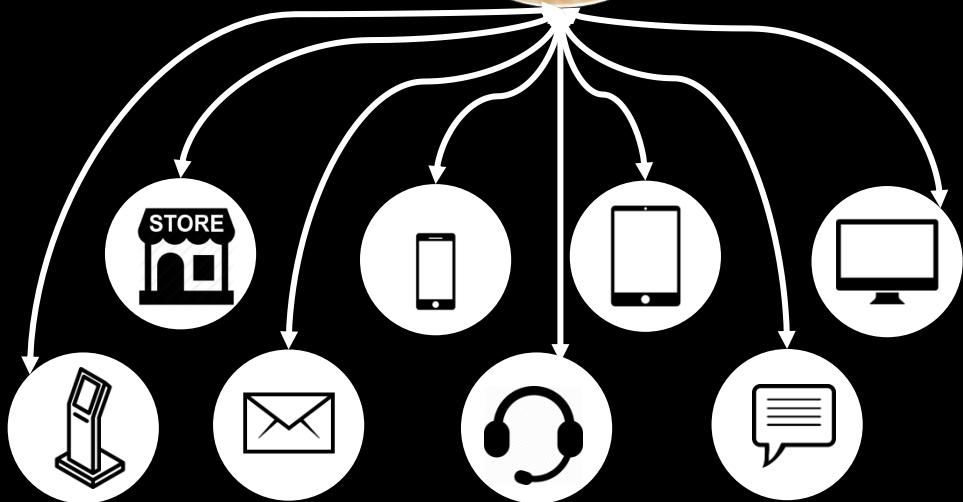


Вероника Лутфуллина

Veronika.Lutfullina@leroymerlin.ru



OMNI КАНАЛЬНОСТЬ... ЧТО ЭТО?



MULTI - CHANNEL



OMNI - CHANNEL

НАШ КЛИЕНТ СЕГОДНЯ



Елена, 27 лет, менеджер
Семейный статус:
замужем, детей нет

ЦЕЛИ:

Узнать о трендах и последних тенденциях
Сделать кухню своей мечты и сэкономить семейный бюджет

ИСТОРИЯ: очень трепетно относится к мелочам, ей важно, чтобы было красиво и стильно. Бюджет семьи находится в ее руках, потому Елена старается найти максимально выгодное предложение. Мечтает, чтобы муж однажды сам повесил все «рамочки и полочки»

ЛЮБИТ: общаться, узнавать новое, выгодные покупки

НЕ ЛЮБИТ: неточности в информации, отсутствие возможности живого общения с продавцом

АКТИВНОСТЬ В ИНТЕРНЕТЕ: компьютер использует только на работе, любит вдохновляющий контент



Игорь, 32 года,
программист
Семейный статус: женат,
детей нет

ЦЕЛИ:

Сделать ремонт на века
Сэкономить время
Узнать несколько лайфхаков в ремонте

ИСТОРИЯ: никогда в жизни не делал ремонт сам. Игорь хорошо зарабатывает, потому выбирает «лучше заплатить профессионалу», нежели тратить на это время. Чтобы сделать приятно жене, коллекционирует подаренные ей дрели и отвертки.

ЛЮБИТ: интересные факты, современные технологии, чтобы все сделали за него и желательно роботы

НЕ ЛЮБИТ: общаться с консультантами, долго находиться в магазине

АКТИВНОСТЬ В ИНТЕРНЕТЕ: продвинутый, у него несколько гаджетов, которые использует для поиска информации. Любит смотреть ролики и сидеть на форумах

ОМНИКАНАЛЬНЫЙ ПУТЬ НА КУХНЮ...



Спроектировала на сайте кухню и скинула ссылку на проект Игорю и сохранила в приложении

В магазине Елена общалась с сотрудником, который быстро открыл ее проект и немного его скорректировал

После установки кухни, Елена радостно делилась с друзьями, а также решила подобрать новые шторы

Елена нашла в интернете, что в Леру Мерлен продаются кухни

Встречаемся в магазине

Игорь оплатил покупки и заказал установку кухни прямо в магазине

WIN



WIN

Отсканировав QR код, навигатор проложил маршрут до магазина

Пока Елена выбирала кухню, Игорь увидел товары для «Умного дома» и решил установить его дома самостоятельно

Пока профессионалы устанавливали кухню, Игорь нашел на сайте Леру Мерлен видео-совет и смог самостоятельно установить «Умный дом»



Игорь открыл проект на своем компьютере, его устроила цена и что можно посмотреть «вживую» в ближайшем магазине.



МЫ НА ПУТИ К ОМНИКАНАЛУ...

23%

ДОЛЯ
«МОБИЛЬНЫХ
ЗАКАЗОВ» В
DIGITAL КАНАЛАХ
ЛЕРУА МЕРЛЕН

39%

ДОЛЯ ТРАФИКА С
МОБИЛЬНЫХ
УСТРОЙСТВ В 2017
ГОДУ

+94%

ПРИРОСТ ТРАФИКА
НА САЙТ
ОТНОСИТЕЛЬНО
2015 ГОДА

+20

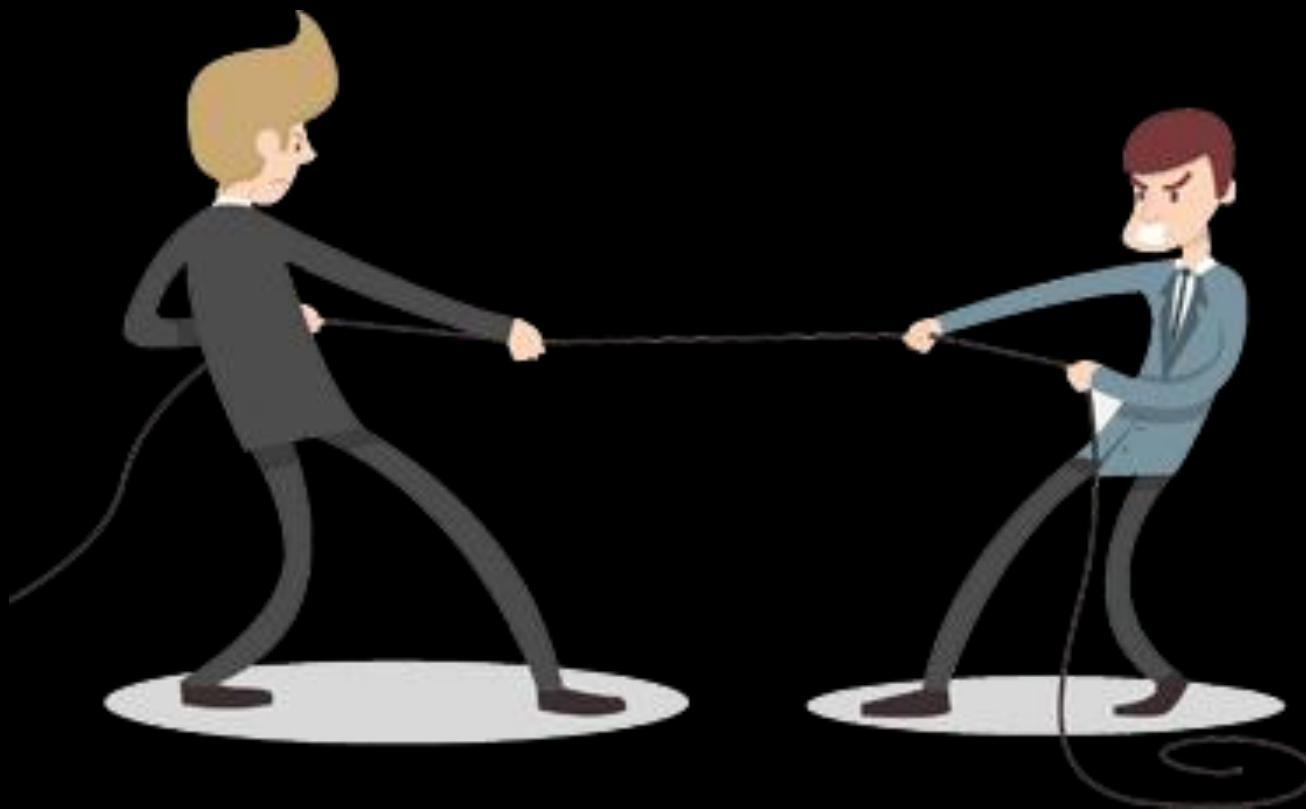
МАГАЗИНОВ В ГОД

>80млн

ПОКУПОК БЫЛО
СОВЕРШЕНО В 2016 ГОДУ

И ЭТО НЕ ТАК ПРОСТО...

СТЕРЕОТИП: ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН ЭТО ЕЩЕ ОДИН КОНКУРЕНТ ?!...



ЭТО НЕ ТАК ПРОСТО...

~~СТЕРЕОТИП: ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН ЭТО ЕЩЕ ОДИН КОНКУРЕНТ...~~

ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ



ЭТО НЕ ТАК ПРОСТО...

~~СТЕРЕОТИП: ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН ЭТО ЕЩЕ ОДИН КОНКУРЕНТ...~~

ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ

НОВЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ПРОФЕССИИ



ЭТО НЕ ТАК ПРОСТО...

~~СТЕРЕОТИП: ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН ЭТО ЕЩЕ ОДИН КОНКУРЕНТ...~~

ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ

НОВЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ПРОФЕССИИ

ЛОГИСТИКА



ЭТО НЕ ТАК ПРОСТО...

~~СТЕРЕОТИП: ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН ЭТО ЕЩЕ ОДИН КОНКУРЕНТ...~~

ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ

НОВЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ПРОФЕССИИ

ЛОГИСТИКА

НОВЫЕ КАНАЛЫ ПРОДАЖ



НОВЫЙ ФОРМАТ МАГАЗИНОВ

Современные технологии – от касс самообслуживания до виртуальной реальности

Зона для сборки и выдачи интернет-заказов

Удобная навигация

Управление товарным запасом – максимальная автоматизация

Зоны для проведения мастер-классов и многое другое...



НОВЫЕ СПОСОБЫ КОММУНИКАЦИИ С КЛИЕНТОМ



[Перейти к leeroymerlin.ru](#)

[ФОРУМ](#) [БЛОГ](#) [СЛОВАРЬ](#) [МАГАЗИНЫ](#)

[ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬСЯ](#) · [ВОЙТИ](#) · [СПРАВКА](#)

Добро пожаловать
в Сообщество Леруа Мерлен

Поиск всего содержимого

Поиск

Customer eXperience Management Forum 2017

НАША ФОРМУЛА: UX + CX + EX

Продукт, услуга, опыт
созданы компанией для
внешнего использования

UX
User
experience

CX
Customer
experience

Все точки касания созданы
компанией для клиентов

Внешняя среда

Внутренняя среда

Создание
артефактов

Понимание
людей

Выявление
проблем

Продукт, услуга, опыт
созданы компанией для
сотрудников

EX
Employee
experience

Все точки касания созданы
компанией для
сотрудников

ИЗМЕНЕНИЕ СОЗНАНИЯ И РАБОТА ВМЕСТЕ

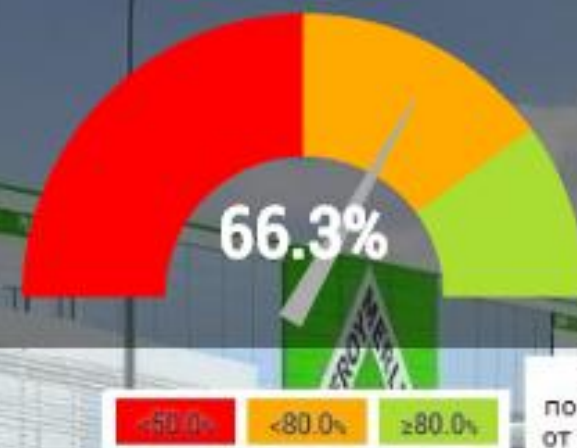
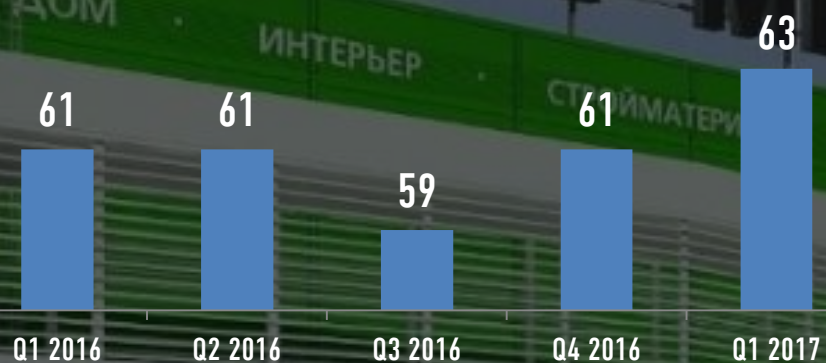


NPS КАК МОТИВАТОР ДЛЯ КАЖДОГО СОТРУДНИКА



ДИНАМИКА NPS
ИНДЕКСА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
(ВСЕ МАГАЗИНЫ, 2016- Q1 2017, TNS)

NPS
(ВСЕ МАГАЗИНЫ,
АПРЕЛЬ '17,
Тайный покупатель)



В зеленую зону
попадают результаты
от 80% включительно



**Спасибо
за внимание!**



Вероника Лутфуллина
Veronika.Lutfullina@leroymerlin.ru