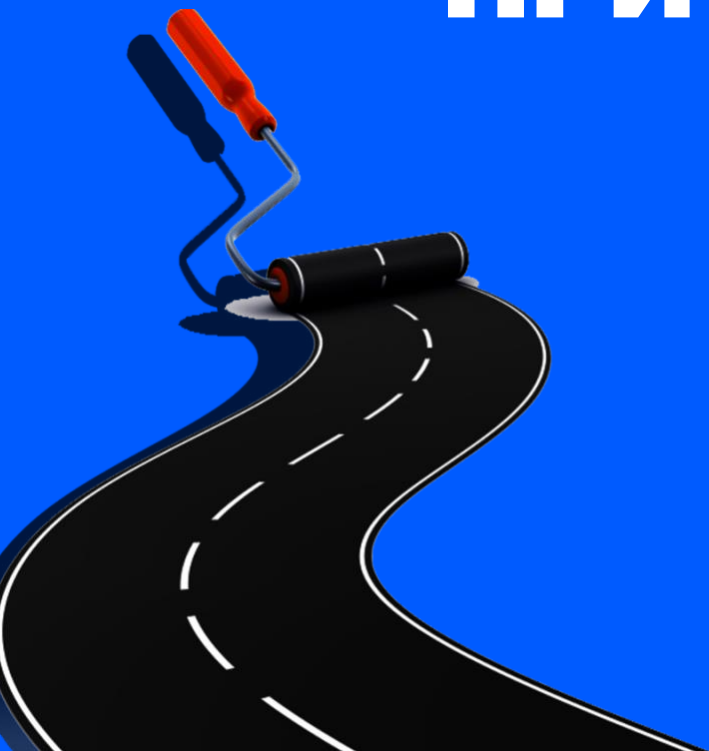


ИДЁМ ОТ CUSTOMER JOURNEY ПРИ УЛУЧШЕНИИ СЕРВИСА





Познакомимся

Руководжу клиентским опытом в OZON

Ex-глава UX лабораторий МегаФона и Mail.Ru

Занимаюсь UX-исследованиями с 2007 года

OZON — это не только ~~ценный мех~~ книжки

1,5 млн

уникальных
посетителей
каждый день

>70 000

заказов
доставляется
ежедневно

1,6 млн

SKU

Топ-3 категории:



Электроника



Товары для дома



Детские товары

*Данные OZON, осень 2018



Процесс возврата



Customer Journey

**не как красивая карта,
а как процесс**



Первый подход

- Оптимизация бизнес-показателей
- Снижение издержек
- Минимизация фрода
-
- **И ничего про клиента ☹️**





**Возврат —
болевым процесс**



1

Условия

2

Процесс

3

Коммуникация

Лояльные условия

- Большой срок возврата
- Гарантия/ремонт
- Безусловный манибек



Кейс 2. Бракованный товар

Улучшаем процесс: сначала накидали кейсы аналитически

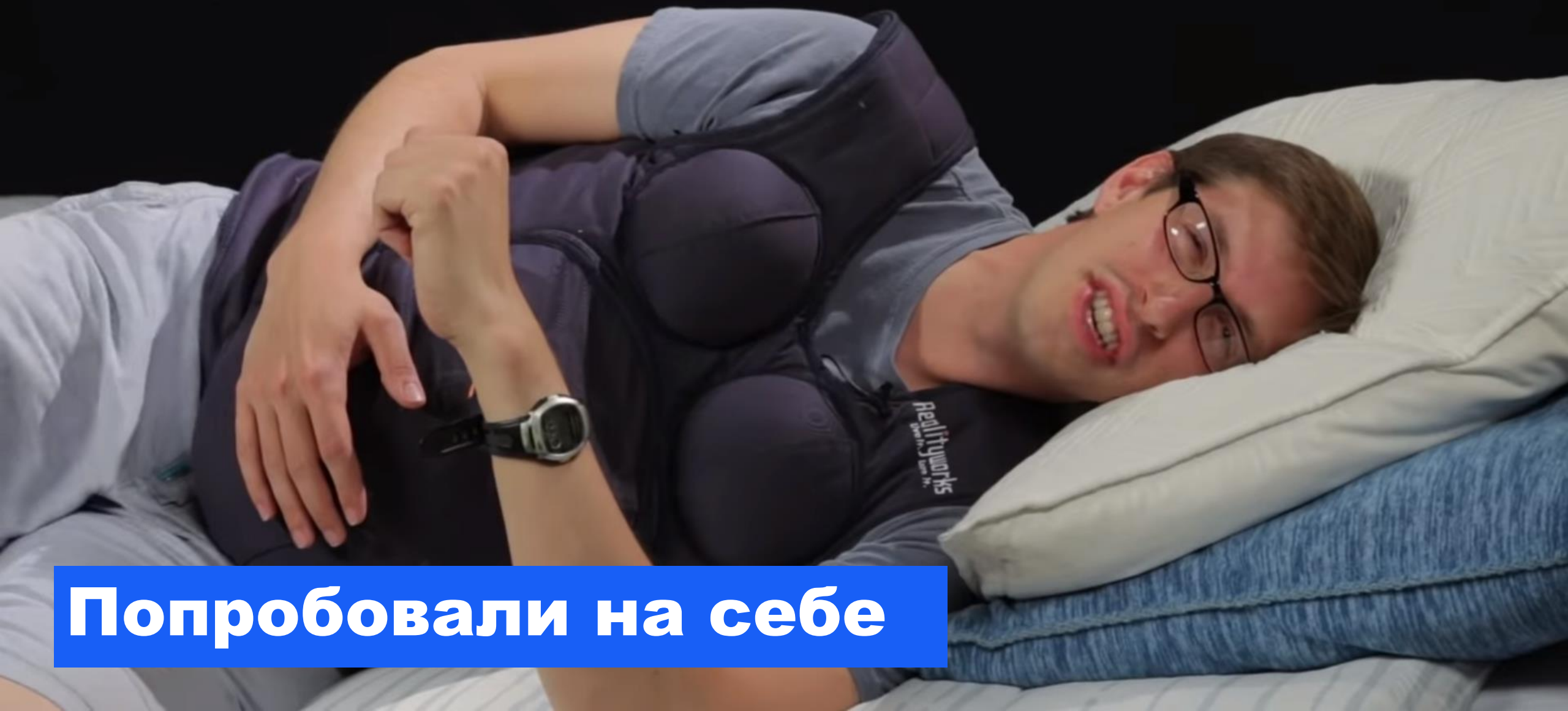


Что дал нам аналитический CJM?

- Видение процесса с точки зрения клиента
- Построили первые гипотезы и идеи
- Начали исправлять очевидные вещи



Источники данных

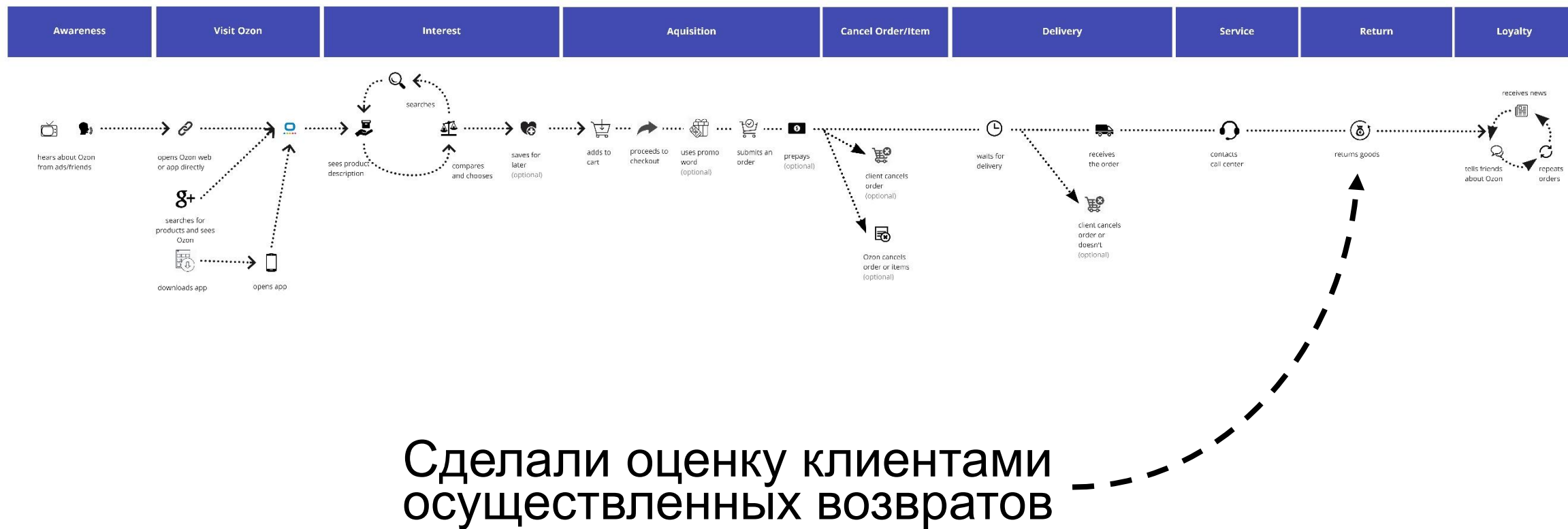


Попробовали на себе



Прослушали звонки

А что клиенты думают про наши возвраты?



А что клиенты думают про наши возвраты?

- Быстро запустили опрос по email
- Помимо оценок, **более 100** открытых ответов за 10 дней
- Проблемные кейсы, ожидания, пожелания
- Не только плохое, но и хорошее





Я оформила возврат курьеру на то же время, что и доставка нового заказа. Новый заказ по частям привезли 2 курьера в разное время, никто из них не знал о возврате.

Нет оповещения через смс или другим способом о том, что деньги вернулись на счет, это неудобно.

Крайне не удобно возвращать товары через пункт самовывоза, каждый раз приходится выслушивать ворчание консультанта. Было удобно, когда курьер привозил и курьер забирал.



Купили фит-браслет, не устроила застежка. Позвонила, все подробно рассказали, приняли без проблем и деньги вернулись раньше обещанного срока. ОЗОН — самая лучшая площадка!!!

Возврат прошёл легко и быстро, сотрудники вежливые и обходительные.

Очень важно, что можно сделать возврат быстро и без проблем. Деньги возвращаются в обещанный срок. Спасибо Озону! Очень приятно сотрудничать.

Как результат:

**подтвердились гипотезы,
нашлись новые инсайты**



Фокус-группы

Результат:

**подтверждение важности
задач, уже вошедших в беклог**

Из инсайтов:
референсы хорошего
процесса компенсаций
и возвратов



Клиенту привезли не всё

Действия клиента



Фронтенд:

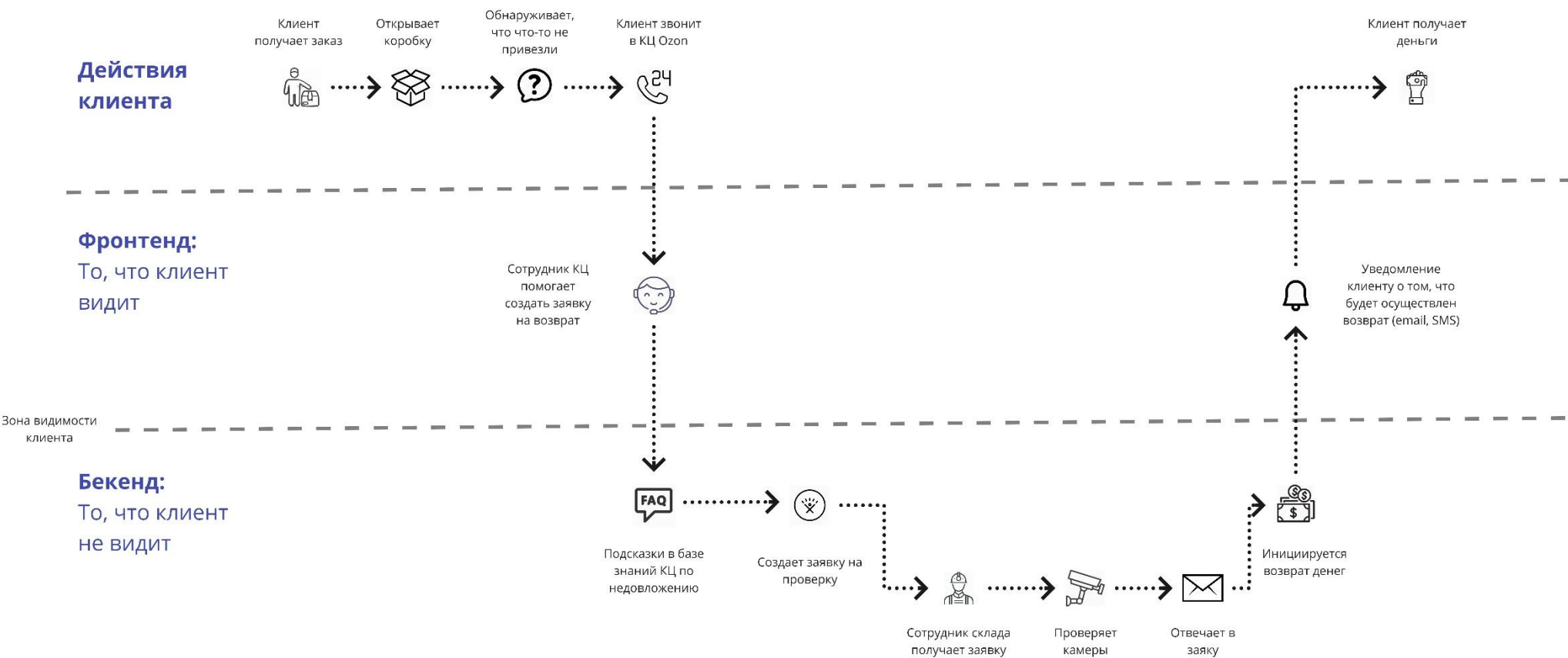
То, что клиент
видит

Зона видимости
клиента

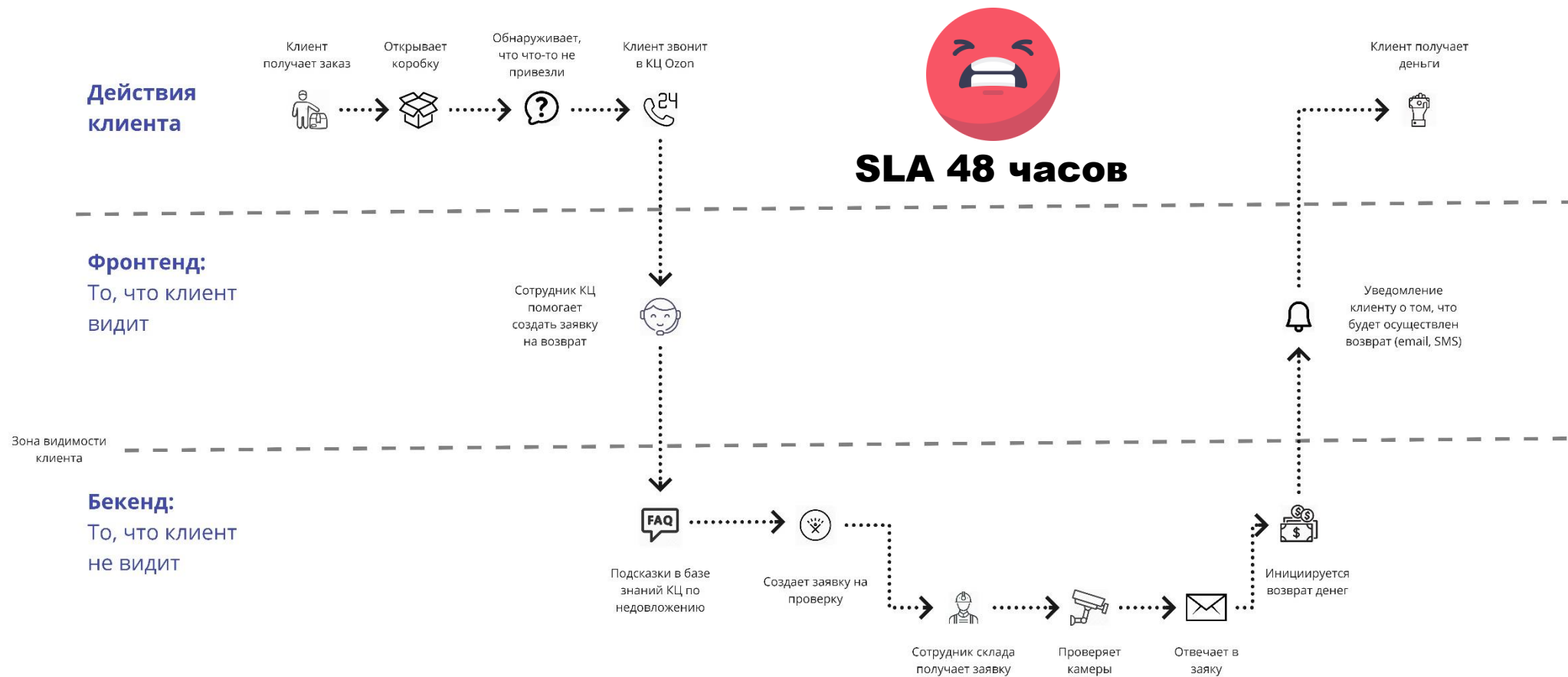
Бекенд:

То, что клиент
не видит

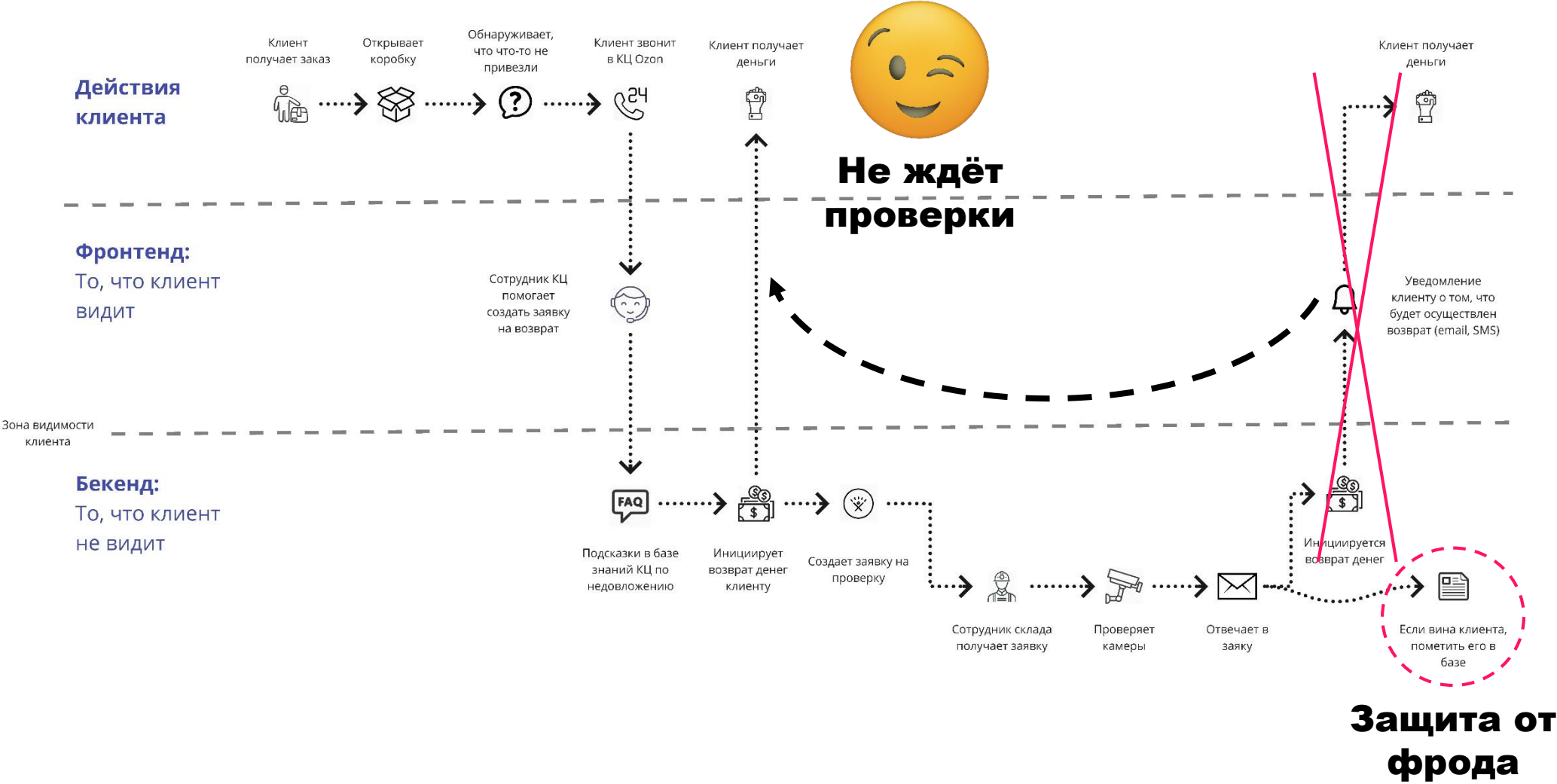
Клиенту привезли не всё



Клиенту привезли не всё



Клиенту привезли не всё



Улучшение процесса возврата



1

Заполните **заявление**

Вы можете сделать это там, где вам удобно: дома, при передаче товара курьеру или прямо в пункте выдачи заказов.



2

Передайте товар

Отдайте товар курьеру, отнесите его самостоятельно в ближайший пункт выдачи заказов или отправьте нам по почте.



3

Получите деньги

После возврата товара мы сразу отправим вам деньги. Как только перевод будет одобрен платежными системами и банком, полная сумма вернется на карту, использованную вами в заказе.



Duff

TO DO
PILE

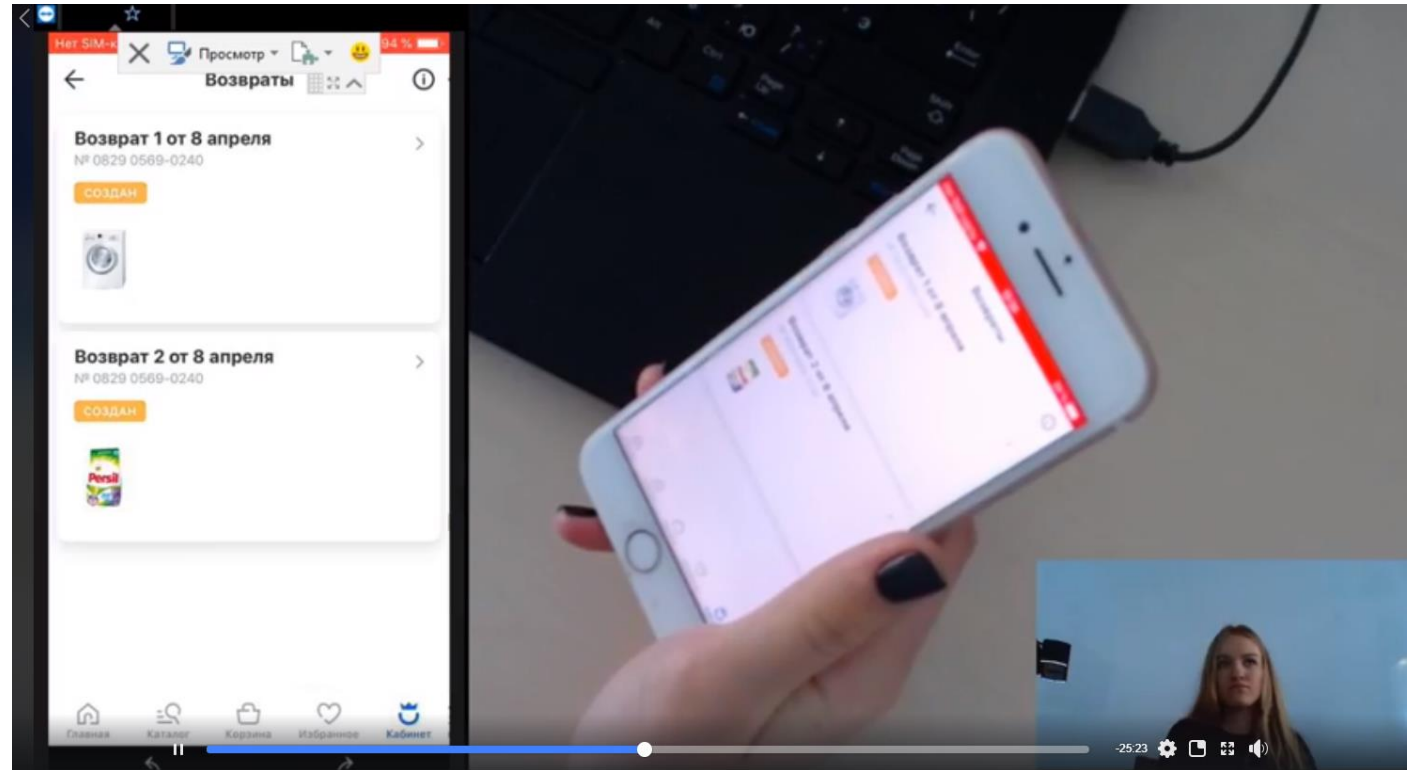
Новый процесс, целевое решение



Тестирование целевого решения

Создали прототип
целевого сервиса
оформления возврата
онлайн

Протестировали его с
клиентами



Все равно будут звонить



Возврат — сложная для клиента ситуация

Проще и быстрее получить помощь в нашей поддержке

Будем мягко переучивать на онлайн-сервисы

Почта России



Что-то не так с заказанной едой

- *«Еду же нельзя возвращать!»*
- Не воспринимают, что можно обратиться с такой проблемой через интерфейс возвратов
- Подход — оформление спора/претензии, а не возврата



AliExpress™

The image features three 3D-rendered cartoon characters on a light-colored, textured surface. On the left is a pink, round character with a large, bright pink hair bow and a small white pom-pom on top. It has large, expressive eyes and a small pink nose. In the center is a light blue, round character with two large, upright ears. It wears a blue headband with white polka dots and has a small, smiling mouth. On the right is a fluffy yellow chick with a small black eye and a tiny beak. The background is a soft-focus indoor setting with a brick wall and some colorful objects.

Коммуникация

Понятные условия на сайте и в приложении

Помощь

[Доставка](#) [Оплата](#)

[Оформление и изменение заказа](#)

[Статус заказа](#) [Возврат, обмен и ремонт](#)

[Личные данные](#) [Скидки, Акции](#)

[Юридическим лицам](#) [Правила продажи](#)

[Реквизиты ООО "Интернет Решения"](#)

Возврат товара ненадлежащего качества

1. Критерии товара ненадлежащего качества.

Мы принимаем возврат товаров ненадлежащего качества, если Вы обнаружили брак, товар сломался или вышел из строя, или товар передан не в полной комплектации.

2. Срок возврата Товара ненадлежащего качества.

Для технически сложных товаров - в течение 15 дней с даты покупки. По истечении указанного срока возврат и обмен возможен в одном из следующих случаев:

обнаружение существенного недостатка товара;
нарушение сроков устранения недостатков товара;
невозможность использования товара в течение каждого [года](#) гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

[Перечень технически сложных товаров установлен Постановлением Правительства РФ от 10 ноября 2011 г. № 924 г. Москва "Об утверждении перечня технически сложных товаров"](#)

Для товаров, на которые установлен гарантийный срок - в течение гарантийного срока, срока годности либо, если такой срок не установлен, в разумный срок, не превышающий 2 года.
Для товаров, на которые не установлен

Возврат товара — это просто!

Если вы обнаружили брак, вам не подошла вещь или просто разочаровались, вы можете легко вернуть её нам и получить свои деньги обратно.
В случае, если заказ не пришёл, мы также вернём вам полную стоимость товара и доставки.



Сроки возврата

1 день

Искрет денег в случае отмены заказа - если вы отмените заказ или откажетесь от него при получении, мы в этот же день вернём вам деньги.

3 дня

на проверку товаров в заказе - вы можете вернуть нам любой товар, если обнаружили, что с ним что-то не так. Безусловный манёвр (искрет денег) возможен.

60 дней

на искрет по любой причине - в этот период вы можете легко вернуть нам неиспользованный товар и лавдойкой упаковке (кроме товаров, которые не подлежат возврату по закону РФ).

Если товар сломался в период гарантии вы всегда сможете обратиться в ближайший авторизованный сервисный центр.

Как вернуть товар

Вернуть товар очень просто. Вы можете вызвать курьера с помощью приложения Оси или многих городов или звонки в кол-центр или же найти ближайший к вам пункт выдачи заказов и отнести товар самостоятельно. Вы также можете отправить товар по почте на адрес: 170100, г. Тверь, Глазгоплат, а/я 92. Для ООО "Интернет Решения", указав минимальную заказанную стоимость.

Ознакомиться с подробной инструкцией по возврату товара можно.



1

Заполните заявление

Вы можете сделать это там, где вам удобно: дома, при передаче товара курьеру или прямо в пункте выдачи заказов.



2

Передайте товар

Отдайте товар курьеру, относите его самостоятельно в ближайший пункт выдачи заказов или отправьте нам по почте.



3

Получите деньги

После возврата товара мы сразу отправим вам деньги. Как только перевод будет одобрен платежной системой и Банком, полная сумма вернется на карту, использованную для оплаты.

Часто задаваемые вопросы

Я хочу вернуть товар, как я могу это сделать?

В заказе, привезенном курьером, был поврежденный товар, что мне делать?

Что делать, если в моем регионе отсутствует один из способов возврата?

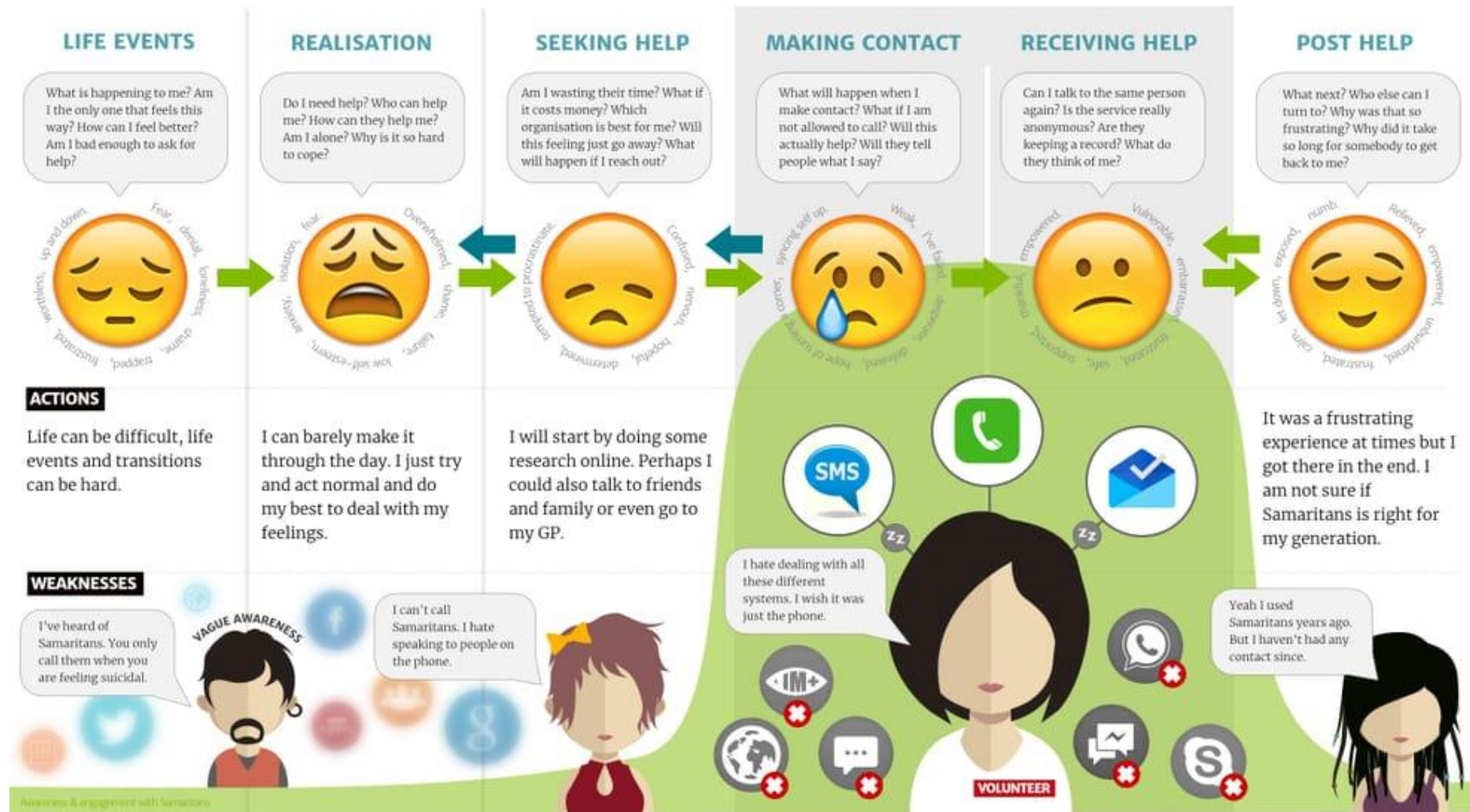
Возврат как траст-фактор





Скрипты в КЦ

Так где же красивая карта?



В чем же польза Customer Journey?

- Хороший инструмент фокуса
- Помогает увязать клиентские ожидания и внутренние процессы компании
- Запустил клиентоориентированный подход к работе

Первые результаты

- Получаем в среднем 39 оценок в день
- Видим положительный тренд от внедрения первых изменений сервиса



**Помогла
поддержка SEO**





Сильная команда

Спасибо

Вопросы?

FB: natalia.sprogis
n.sprogis@gmail.com