

divan.ru

интернет-магазин мебели

Аналитика клиентского опыта на пути построения клиентоцентричной стратегии компании

Ирина Комкова

руководитель отдела качества

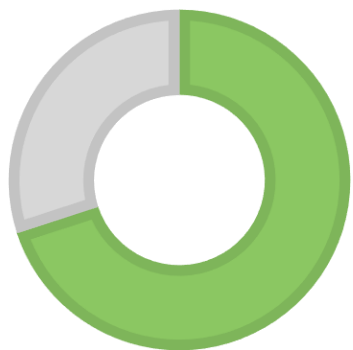
+7 (903)645-07-04

komkova.i@divan.ru



divan.ru

интернет-магазин мебели

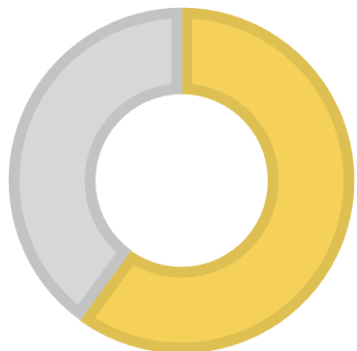


70%

Онлайн продажи
(от оборота)

30%

Оффлайн продажи
(от оборота)



60%

товары собственного
производства

40%

товары сторонних
фабрик



> 1,5 млн.

посетителей на сайте в
день



> 250
заказов в день

430 изделий



> 14
шоу-румов

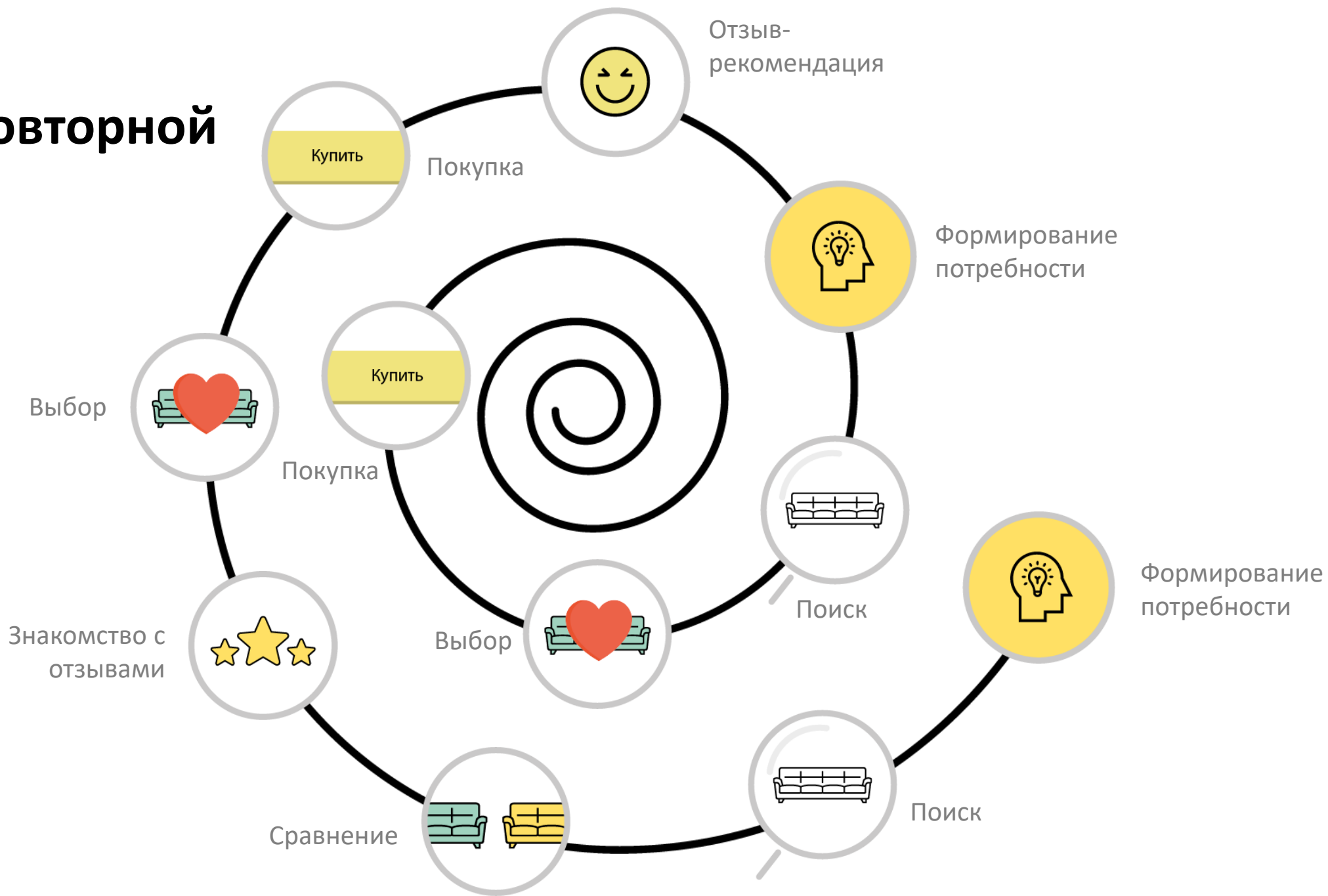
+ представительство в
республике Беларусь



Доставка во все регионы России

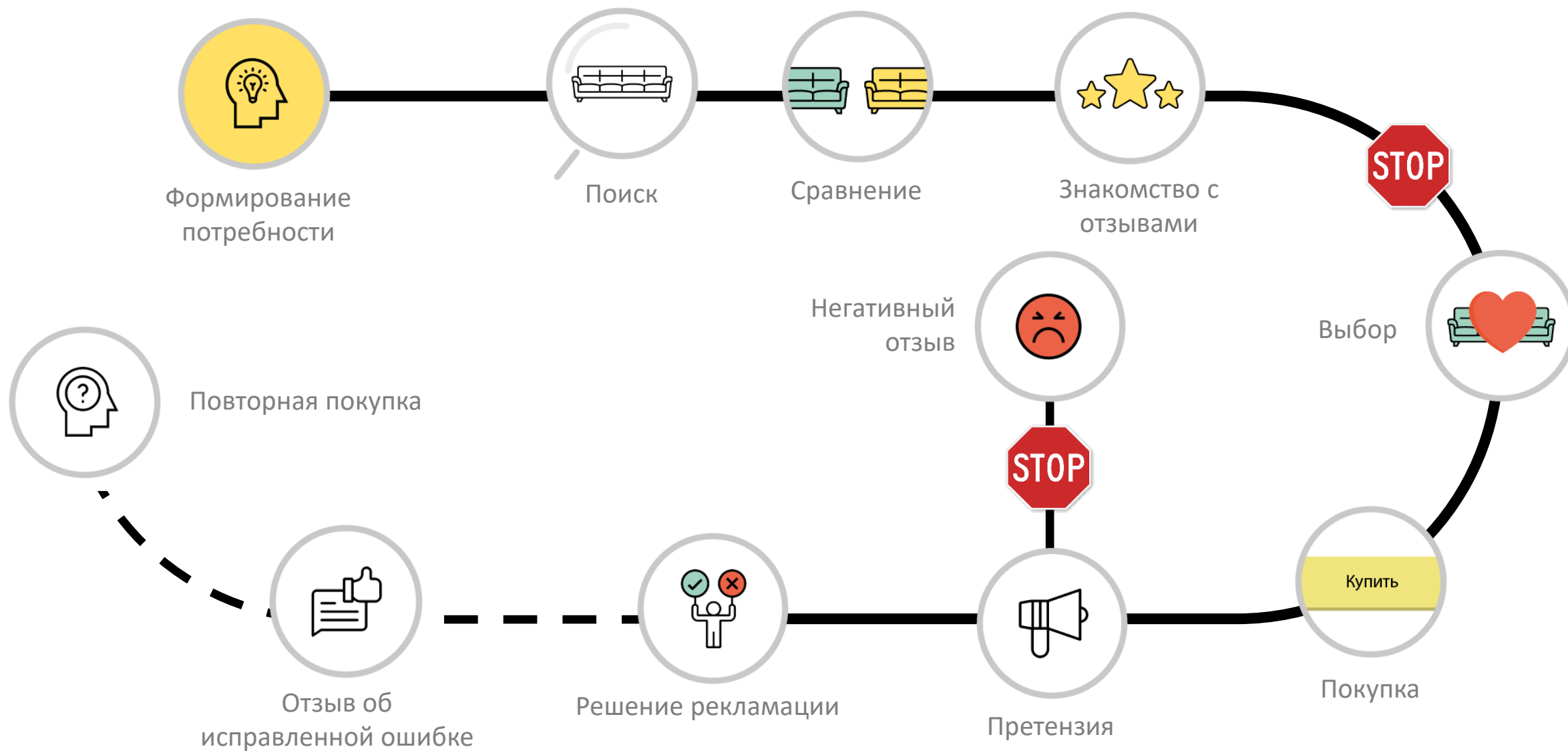
Путь клиента

Модель повторной покупки

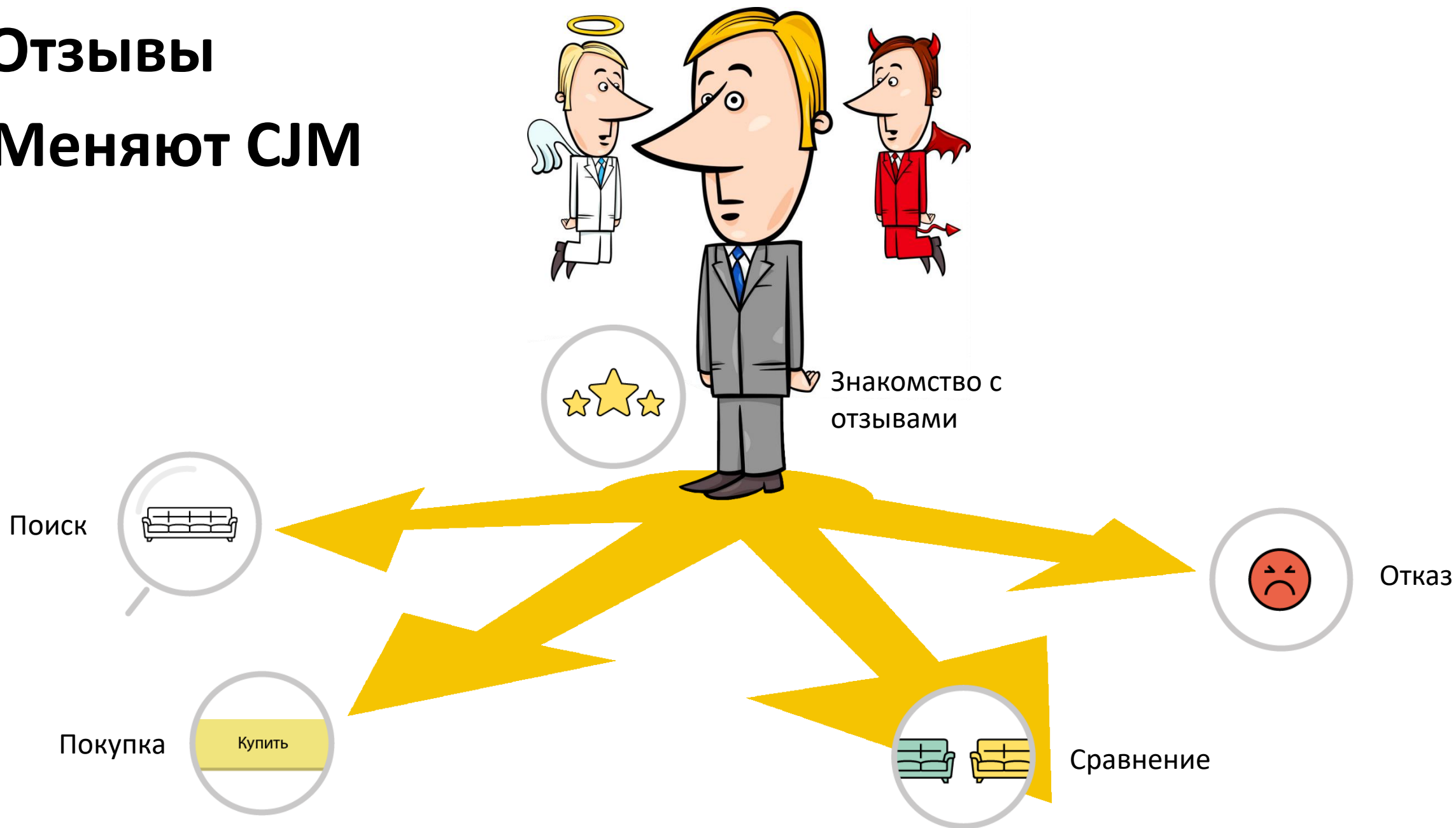


Путь клиента

Модель одной покупки



Отзывы Меняют CJM



Претензия — замечание клиента, по качеству сервиса или товара, высказанное публично или в личном диалоге с компанией.

Анкетирование и опросы

ЭТАП CJM	ЦЕЛЬ	РЕЗУЛЬТАТ
На каждом этапе CJM	Выявление удовлетворенности клиента, качеством сервиса	- выявление “слабых процессов” - предотвращение негативных отзывов
После совершения покупки	Выявление удовлетворенности клиента качеством товара в процессе эксплуатации	- выявление недостатков и преимуществ товара - рекомендательные отзывы о компании
После решения рекламации	Выявление удовлетворенности клиента гарантийным обслуживанием	- решения для улучшения качества сервиса и товаров - коррекция негативных отзывов

Функции Службы заботы о клиентах:

Мониторинг уровня
удовлетворенности клиентов
качеством сервиса и товаров,
через проведение опросов

Поддержка репутации
компании в сети, посредством
работы с отзывами

Решение рекламаций, через
реализацию сценариев
гарантийного обслуживания

Ретрансляция обратной связи
от клиентов подразделениям
и партнерам компании

Необходимые условия

- Клиентоориентированность
- График Заботы о клиентах - без выходных и праздников
- Многозадачность
- Технологичность
- Многоканальность

Источники поступления претензий

27%

Звонок на
горячую линию

18%

Анкетирование
и опросы

13%

Отзывы и
комментарии в
интернете

12%

Электронная
почта

10%

Обращения
через форму на
сайте

10%

Директ в соц.
сетях

7%

Сообщения в
мессенджерах

2,5%

Обращения в
розничной точке
продаж

0,5%

Почтой

Инструменты для работы с обращениями

CRM

+

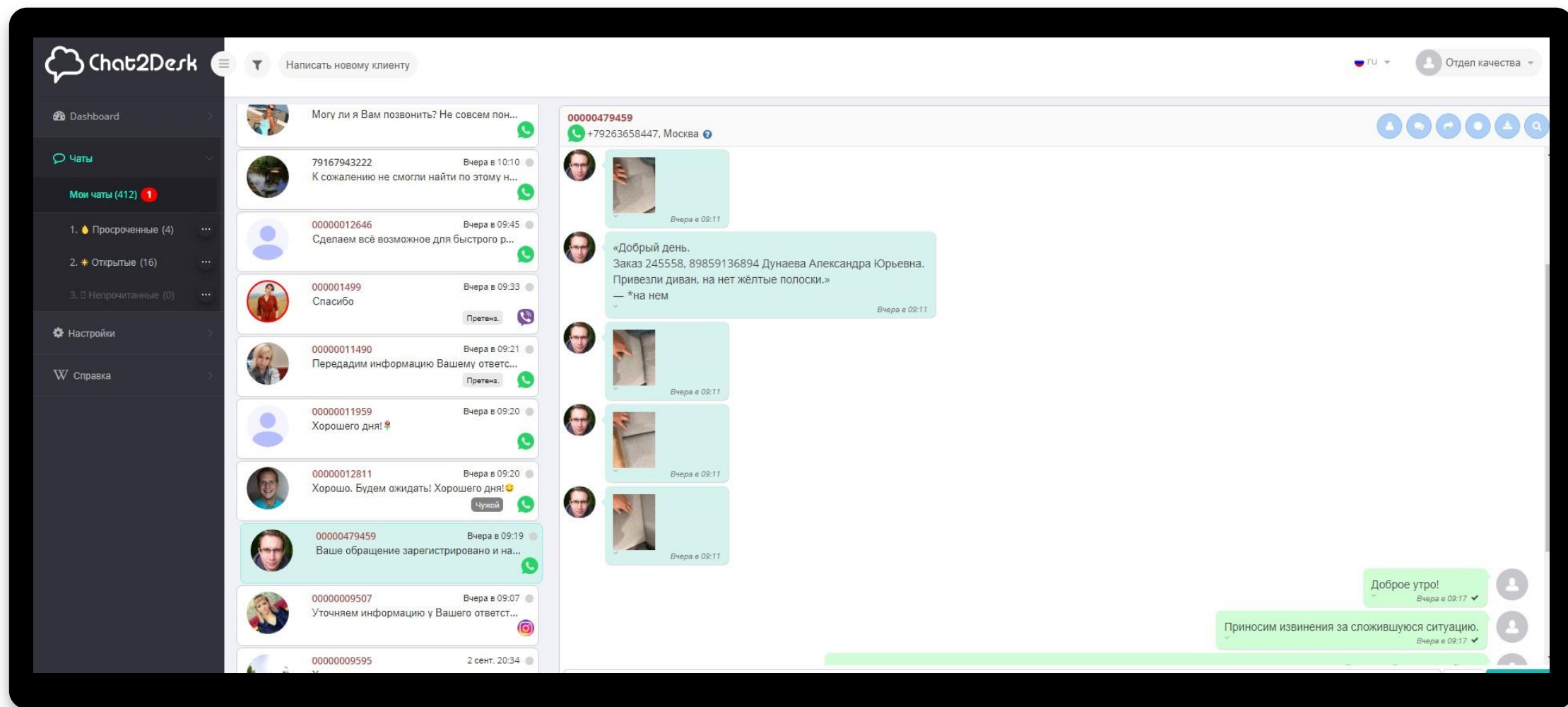
Телефония

+

Чат центр

+

Система мониторинга
упоминаний о компании
в сети



Divan.ru

сообщений

 825



Сортировать **по дате** по комментариям по вовлеченности по аудитории по репостам по лайкам

 otzovik.com коммент. 01.09.2020 23:26

...**Divan.ru** - интернет-магазин мебели - Производитель забыл, что делает кресло удобным...

Достоинства: Современный вид Недостатки: Впалая спинка Покупали кресло в августе 2020 года на сайте производителя **Divan.ru**. До этого пересмотрели множество сайтов и остановили свой выбор на этом. Сайт современный, всё хорошо, кресло понравилось и формой и цветом. Фотографии мебели хорошие... [Полный текст](#)

 vk.com репост 01.09.2020 22:19 Карина Такаева  172

Делимся с вами спец выпуском журнала АД Маленькие квартиры @adrussia с участием **Диван.ру**     Посмотрите, какая красота с нашими диваном Динсом и кроватью Мадрид получилась у @burddesign в проекте #burddesign_aviamotornaya! Фотограф @loskutoff... [Полный текст](#)

 2



 instagram.com пост 01.09.2020 20:14 Елена Солуянова  382

...объемах посадочных поверхностей. Финны смогли это сделать очень гармонично. Финская мебель в Самаре. ТК Интермебель, 2 этаж, левое крыло т.8 927 204 17 93 www.fin-divan.ru www.pohjanmaan.ru #pohjanmaan #pohjanmaansamara #дорогаямебель #настоящаяфинскаямебель #стол #столовая #гостинная #девево #столоваягруппа #диван #мебельпремиум #ручнаяработа... [Полный текст](#)



 1 авг - 1 сен 2020

Сегодня Неделя Месяц

 Поиск по теме

 Фильтр по источнику

☐ instagram.com	401
☐ vk.com	318
☐ facebook.com	32
☐ ok.ru	12
☐ otzovik.com	11
☐ littleone.ru	11
☐ youtube.com	6
☐ dolgoprudny.net	5
☐ otzyvru.com	5
☐ otvet.mail.ru	4

[Показать ещё](#)

[Отфильтровать](#)

 Удалённые сообщения (0)

Активация Windows

Чтобы активировать Windows, перейдите к параметрам компьютера.



official_divan.ru



Посмотреть ответы (1)



alsuasadillina Добрый вечер! ...
Купила диван Динс желтого цвета и пуф . С диваном все ок-привезли вовремя нужного цвета. С пуфом сложнее-привезли вовремя одновременно с диваном, но лимонного цвета. Вернула, просили приложить образец ткани дивана- приладила. Новый привезли через 3 недели - и опять лимонного цвета. Мои действия дальше? Образца ткани нужного цвета у меня уже нет- в прошлый возврат отправила. Лимонный цвет не устраивает .

1 дн. "Нравится": 5 Ответить



Нравится alex_makarova и ещё 924

2 ДНЕЙ НАЗАД

Добавьте комментарий...

Опубликовать

Активировать

Чтобы



official_divan.ru



@alsuasadillina добрый день. К сожалению, в связи с огромной популярностью желтого цвета в нашем магазине и большим спросом мы израсходовали все запасы основной ткани. И сейчас используются аналоги, по качеству и цене они даже выше, но в тон могут не попадать. Контейнер с обивкой уже в пути, но прибудет из Китая не раньше октября :(Мы зафиксировали ваше обращение и свяжемся с вами в понедельник для обсуждения



Нравится alex_makarova и ещё 924

2 ДНЕЙ НАЗАД

Добавьте комментарий...

Опубликовать

Активировать

Чтобы



official_divan.ru



диван Динс , и впечатления только положительные. Привезли быстро, в запланированное время. Собрали быстро, упаковку забрали и увезли. Цвет дивана, ножки, размер - все , как надо. Отзывы отрицательные пишут чаще, т к людям отрицательные эмоции сдерживать сложнее. @official_divan.ru - вам спасибо!

1 дн. Нравится: 1 Ответить

Скрыть ответы



official_divan.ru
@rasprekarnajaelena
Добрый день!
Благодарим вас за
добрые слова,



Нравится alex_makarova и ещё 924

2 ДНЕЙ НАЗАД

Добавьте комментарий...

Опубликовать

Ак
Что
"Па



takinada • Подписаться
Moscow, Russia

Посмотреть ответы (4)



lerusha89 @takinada
подскажите, пожалуйста, диван
это икеа? Какая модель ?

19 ч. Нравится: 1 Ответить

Скрыть ответы



takinada @lerusha89 это
divan.ru модель Порту)

19 ч. Ответить



official_divan.ru
@takinada Благодарим
вас за покупку и
доверие к Диван.ру

Сейчас Ответить



876 отметок "Нравится"

6 ДНЕЙ НАЗАД

Добавьте комментарий...

Опубликовать



здесь не только икею рекомендубт)

2 сен в 20:09 Ответить



Валерия Швандер

В диван.ру очень много подобных вариантов. Но естественно не до 10 тыс)!



2 сен в 16:35 Ответить

3



Tatiana Khodykina

Валерия, думала о них но отзывы на сам диван ру ужасные. Типо по месяцу держат.... а таа конечно супер, спасибо

2 сен в 16:36 Ответить

2



Валерия Швандер ответила Tatiana

Tatiana, не знаю! Мы у них взяли диван и через три месяца он потерял форму! Заменили ровно через неделю на другую модель со скидкой! И доставка была очень быстрой)))) так что лично я осталась сервисом диван ру очень довольна! А ещё у них чудесные грузчики, которые надевают бахиды прежде чем зайти в кв 👍

2 сен в 16:39 Ответить

3



Евгения Тюрганова ответила Tatiana

Tatiana, у меня роттердам уже 2 года используется как единственный диван в гостиной. Все с ним в порядке.

3 сен в 13:39 Ответить

2



ИКЕА Россия

[вернуться к странице](#)

[Записи сообщества](#)

[Все записи](#)

[Поиск записей](#)

[Запись на стене](#)



Divan.ru ответил Валерии

Валерия, спасибо за то, что делитесь вашими впечатлениями о магазине. Мы благодарны вам за лояльность и доверие к нашей компании. С уважением, команда Диван.ру.

31 минуту назад Ответить



Divan.ru ответил Евгении

Евгения Тюрганова, благодарим вас за отзыв. Мы рады, что диван вам нравится. С уважением, команда Диван.ру.

23 минуты назад Ответить

ТИПЫ ОБРАЩЕНИЙ

- качество товара
- качество сервиса
- оформление взаиморасчетов (документооборот)
- информационные

ПРЕТЕНЗИИ К ПОДРАЗДЕЛЕНИЮ

- отдел продаж
- транспортная логистика
- распределительные центры
- поставщики
-

ВИДЫ ПРЕТЕНЗИЙ

к поставщикам

- нарушение сроков поставки товара
- поставка некомплектного товара
- механическое повреждение товара
- наличие производственных дефектов
-

ПРЕТЕНЗИИ ПО ДЕФЕКТАМ

мягкой мебели

- усадка наполнителя
- дефект соединительных швов
- пилингемость обивочного материала
-

корпусной мебели

Аналитика

Изменение клиентского опыта

- Улучшение качества коммуникации с клиентом, за счет уменьшения числа сотрудников, принимающих и передающих информацию
- Сокращение сроков урегулирования претензий, посредством сокращения этапов обработки информации
- Реагирование компании на отзывы и комментарии клиентов, за счет мониторинга упоминаний о компании в сети
- Проявление интереса со стороны компании к впечатлениям клиента от покупки, посредством проведения системных опросов.



Комкова Ирина

Руководитель отдела качества

+7(903) 645-07-04

komkova.i@divan.ru