

Как с помощью анализа  
поведения клиентов в B2B  
повысить средний чек  
на 50%

 Кейс Юздеска



СПИКЕР:



КАТЕРИНА  
ВИНОХОДОВА  
СЕО и кофаундер





# Катерина Виноходова

Основатель Юздекса — сервиса для  
омниканальной поддержки клиентов.  
10 лет помогаю компаниям строить  
клиентскую поддержку

# План выступления

01

Почему мы создали  
Customer Success отдел

02

Как мы увеличили портфели  
менеджерам без трат на ФОТ  
благодаря автоматизации

03

Что помогает растить  
средний чек: наши подходы к  
обслуживанию и анализу b2b  
клиентов

# Почему у отдела продаж забрали клиентов

→ Сидят на продлениях

---

→ Не продают новым

---

→ Продлевают только «простых» клиентов

---

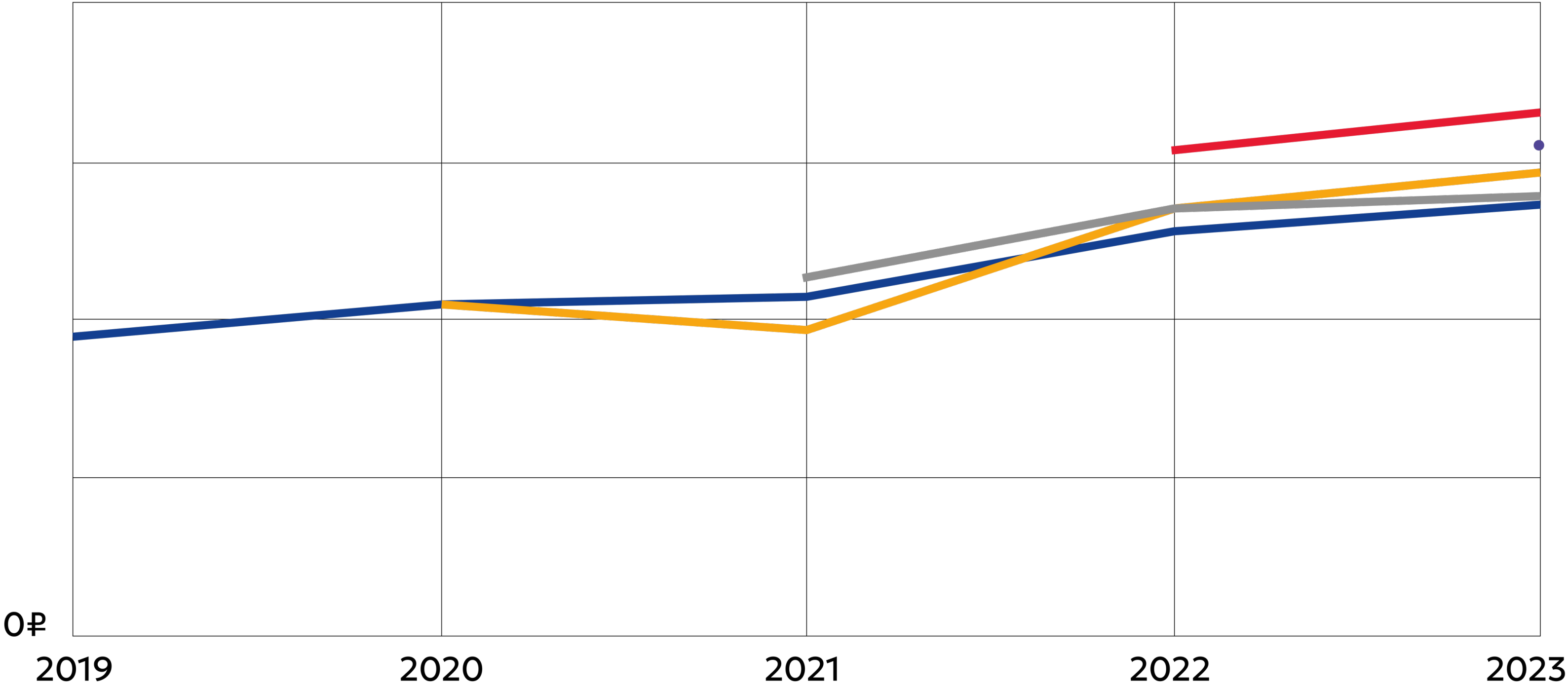
→ 30% клиентов забыты

---

→ Слабая экспертиза в продукте для реальной помощи и развития клиентов



● 2019 ● 2020 ● 2021 ● 2022 ● 2023

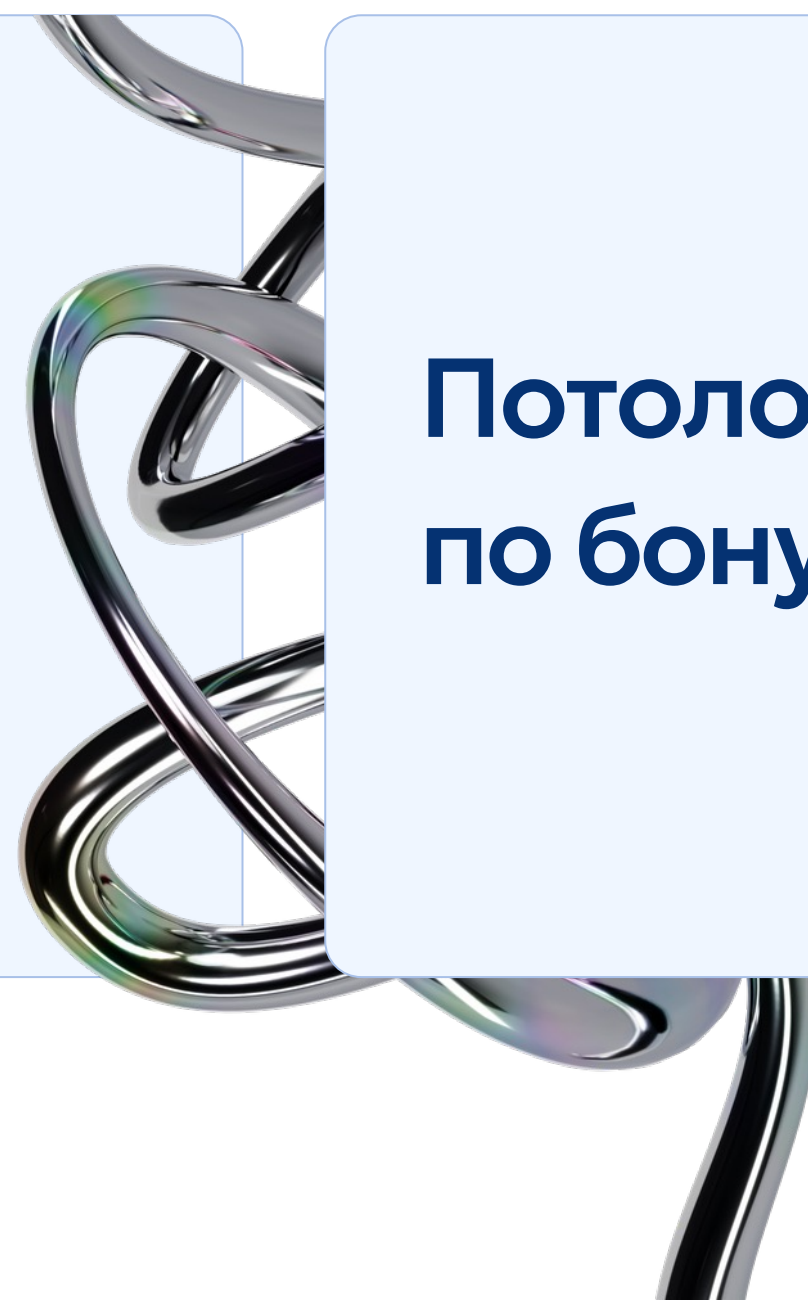


# Преимущества Customer Success

Контакт со  
100% клиентов

Ретеншен —  
101%

Потолок  
по бонусам



# Автоматизация Customer Success



Рост портфеля  
за 2,5 года — 93%



Рост менеджеров —  
минус 1 менеджер



# Автоматические задачи в CRM

- 01 Передача из продаж в CS

---

- 02 Задачи на оплату

---

- 03 Информационные поводы



НА ПЕРЕДАЧУ В CS

0 сделок: 0 Р

ОПЛАТА В ЭТОМ МЕСЯЦЕ

10 сделок: 3 508 000 Р

ПЛАНОВЫЙ КОНТАКТ

114 сделок: 28 837 640 Р

ОТПРАВКА ИНФОПОВОДА

0 сделок: 0 Р

ОТПРАВКА ИП + ВСТРЕЧА

0 сделок: 0 Р

[Blurred card]

Алексей Владимирович / Москва / 10.04.2023  
[Blurred text]  
300000 руб. [фс]

[Blurred card]

Алексей Владимирович / Москва / 03.03.2023  
[Blurred text]

Владимир Владимирович / Москва / 20.04.2023  
[Blurred text]

Николай Владимирович / Москва / 10.04.2024  
[Blurred text]

[Blurred card]

[Blurred card]

[Blurred card]

[Blurred card]

[Blurred card]

[Blurred card]

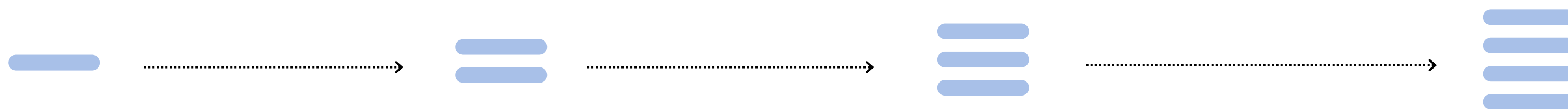
Внимание! Перенос в этот этап отправляет рассылку по всем перенесенным сделкам

Внимание! Перенос в этот этап отправляет рассылку по всем перенесенным сделкам



- Рабочий стол
- Сделки
- Imot Calls
- Кронос
- imBox
- Задачи
- Почта
- Аналитика

# Сегментация клиентов



Старт

Базовый

Средний

Расширенный



# Роли внутри клиента

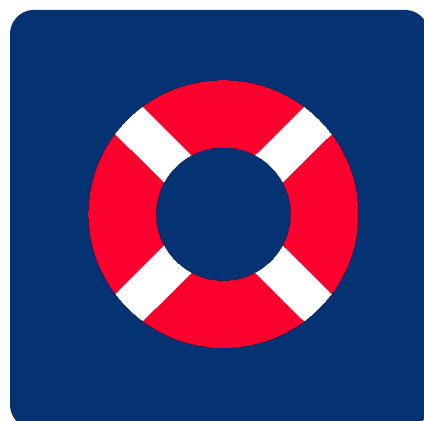
ЛПР

Пользователь

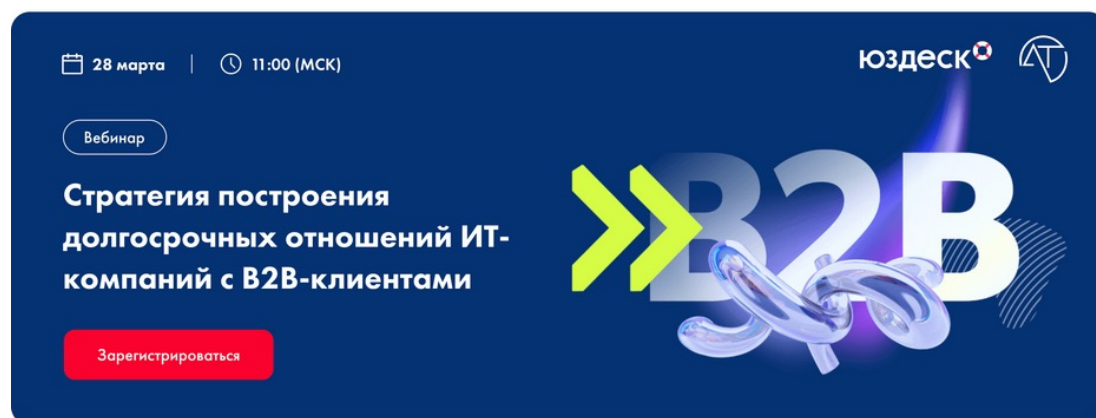
Владелец юнита

Технарь

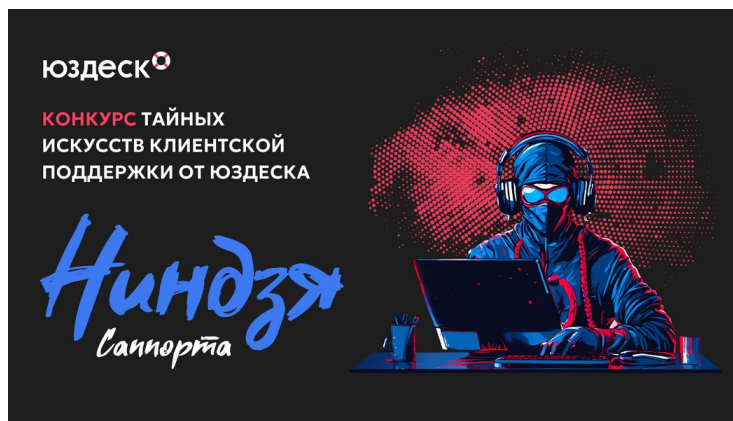
# Работа с лояльностью



  
.....  
Канал  
с полезной  
информацией



  
.....  
Вебинары



  
.....  
Ниндзя саппорта



  
.....  
Конференция  
ConfUse

# Продажи по рекомендациям

17%

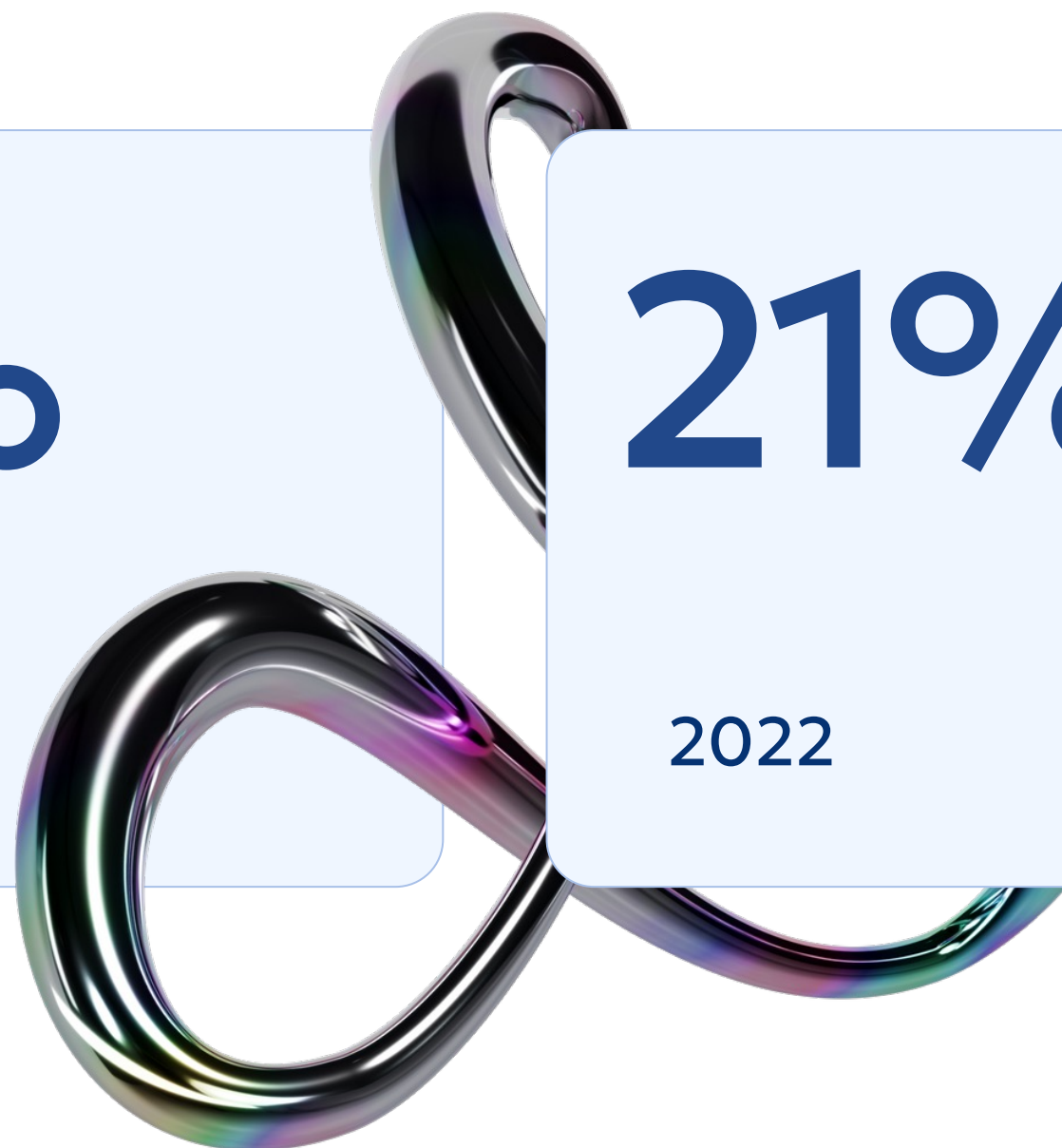
2021

21%

2022


28%

2023












# Групповые чаты в Юздеске

Катерина 


[Перейти к запросу](#) [Завершить чат](#)


Информация о клиенте 

 Татьяна 

Татьяна  
Добрый день, помогите пожалуйста решить вопрос  
У меня есть некоторые вопросы касательно отчетности  
Сегодня 12:49

Катерина   
Да конечно мы подскажем  
Сегодня 13:01

Катерина   
Информация также есть в нашей базе знаний  
Сегодня 13:01

Татьяна  
Большое спасибо. Как посмотреть отчет по агентам?

Написать сообщение...

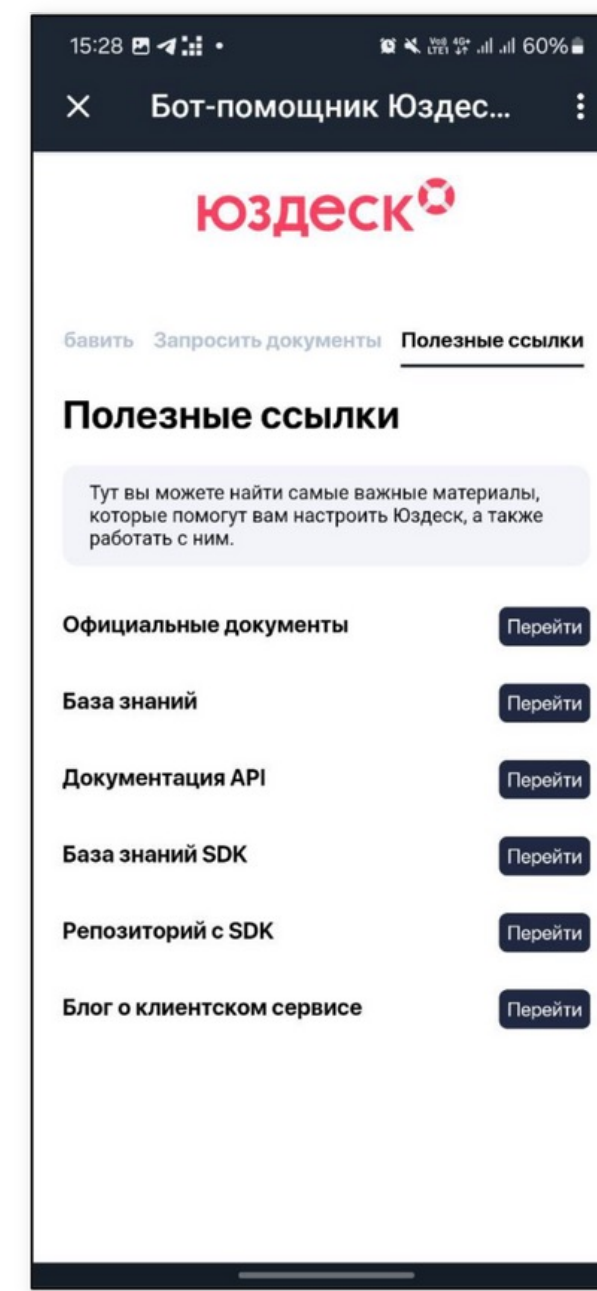
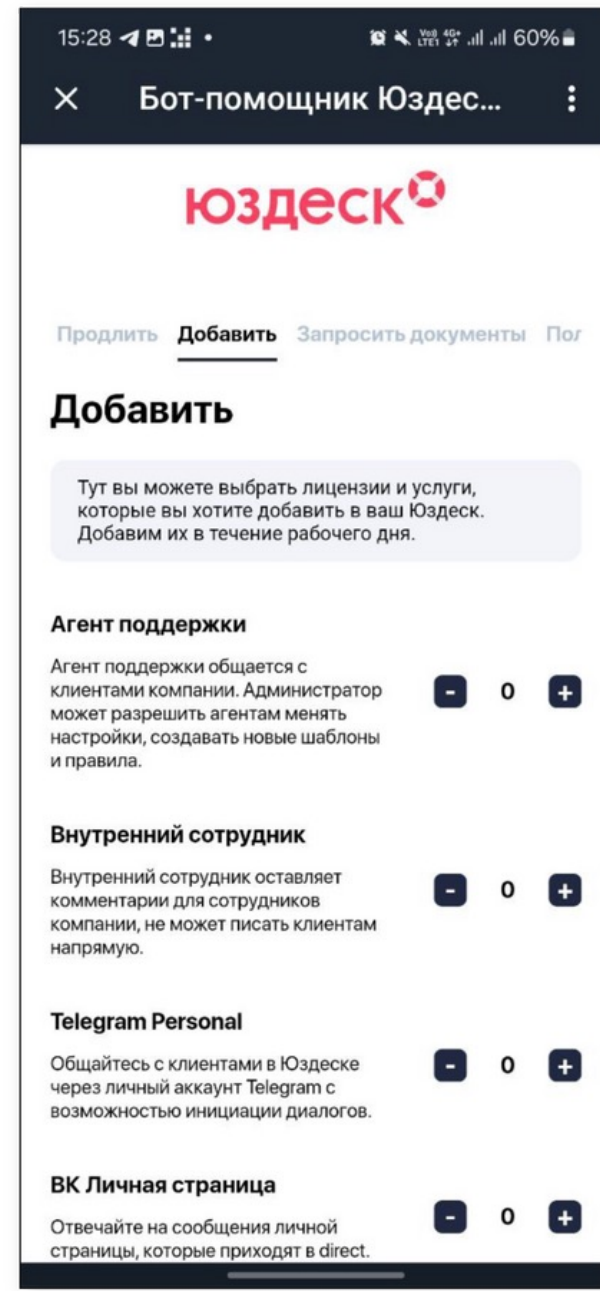
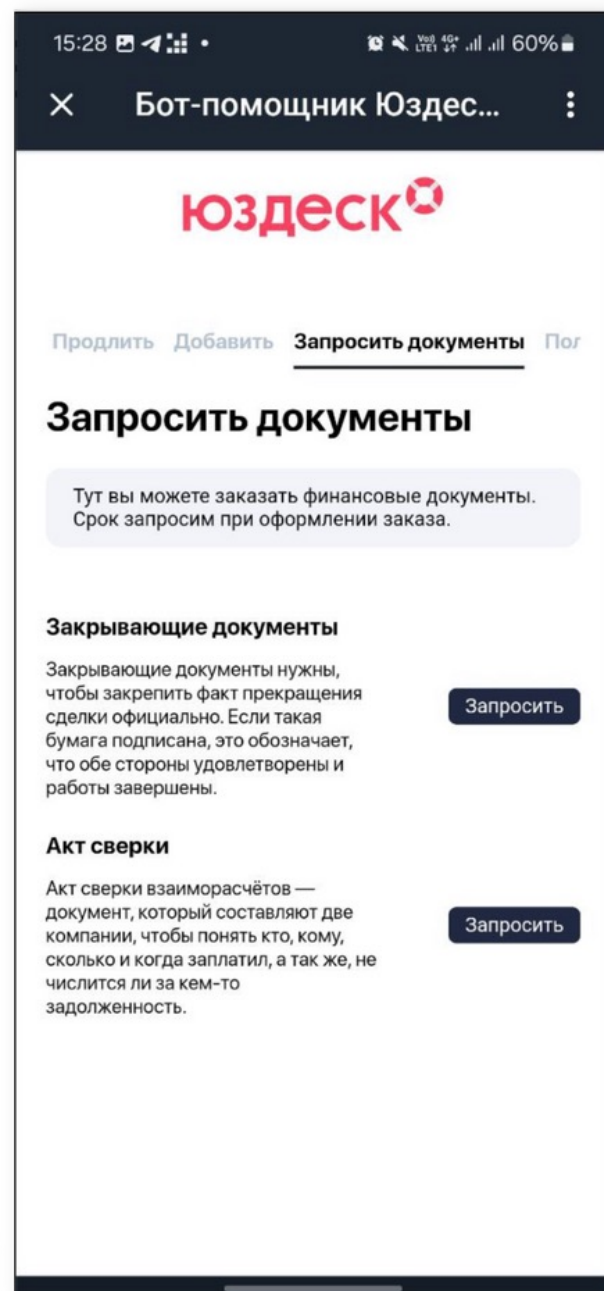
Тональность до общения  
Ok

Номер договора

Подразделение  
Партнер

Номер заказа

# Бот-помощник 10% обращений



# Анализ использования тарифов

Тариф	Агенты	Вн. агенты	Правила	Каналы	Плат. каналы	Интеграции	Занято >90% на диске
Стандарт	0	0	0	0	0	1	0
Стандарт	0	0	1	0	0	0	0
Стандарт	0	0	1	0	0	0	0
Стандарт	0	0	1	0	0	0	0
Стандарт	0	0	1	0	0	1	0
Старт	0	0	0	1	0	1	0
Стандарт	1	0	0	0	0	0	1
Стандарт	0	0	0	0	0	1	0
Стандарт	0	0	0	0	0	1	0
Стандарт	0	0	0	0	0	1	0
Старт	0	0	0	1	0	1	0
Старт	0	0	1	1	0	1	0
Старт	0	0	1	0	0	1	1
Старт	0	0	0	0	0	1	0
Стандарт	0	0	1	0	0	1	0

@юздеск, алерт по твоим клиентам:

1037204 — старт, правила+4, занято более 90% на диске

1235534 — стандарт, каналы +2, интеграции +1

<https://secure.usedesk.ru/tickets/>

13:13 ✓



# Анализ использования тарифов

За 2 месяца:

20%

Старт перешли на Стандарт

500 → 2000

5%

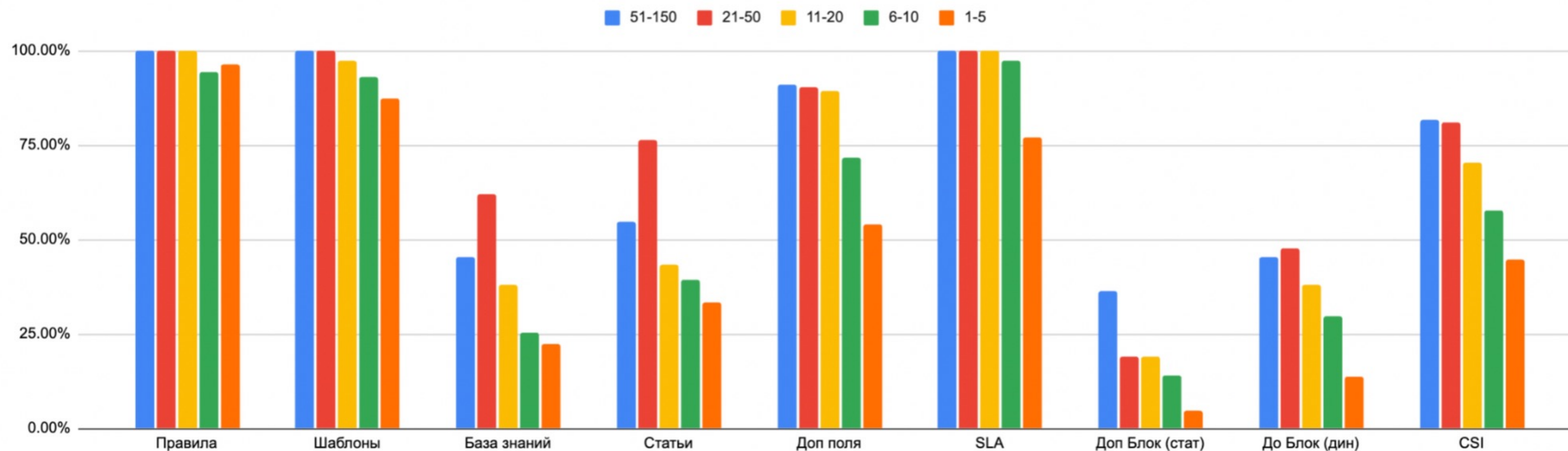
Стандарт перешли на Эксперт

2000 → 4000



# Анализ использования продукта

Процент использования фичи



# Чекап использования продукта

## Автоматизация

- Используются автоответы
- Настроено распределение запросов
- Используется приоритизация запросов
- Используются шаблоны
- Настроены напоминания клиентам

## Каналы

- В приложение встроено SDK
- Используется виджет
- Есть каналы мессенджеров

## База знаний

- Используется база знаний
- Ведется сбор оценок по статьям базы знаний
- База знаний соответствует фирменному стилю компании

## CSI

- Используется CSI
- Добавлена своя верстка CSI
- Есть реакция на плохую оценку CSI

## РЕКОМЕНДАЦИИ

Используйте фирменный стиль своей компании на странице CSI или выберите один из четырех готовых вариантов.

О том, как это сделать, рассказываем тут - <https://docs.usedesk.ru/article/25982>

Если клиент поставил низкую оценку вашей службе поддержки, но не оставил комментарий, вы можете попросить его рассказать о том, что пошло не так.

О том, как настроить такое правило, рассказываем тут - <https://docs.usedesk.ru/article/11066#badrating>

Соберите важную информацию для сотрудников в одном месте прямо в окне запроса.

О том, как добавить статический блок, рассказываем тут - <https://docs.usedesk.ru/article/10093>

## РЕКОМЕНДАЦИИ

Сделайте вашу компанию в Юздеске еще безопаснее подключив двухфакторную аутентификацию.

Рассказываем об этом тут - <https://docs.usedesk.ru/article/29936>

Подключите PUSH-уведомления в мобильное приложение Юздеска и не пропустите ни одного сообщения.

О том, как их подключить, рассказываем тут - <https://docs.usedesk.ru/article/47340>

Чтобы не отслеживать письма в статусе «В ожидании» вручную, настройте правило, которое будет отправлять уточняющий вопрос клиенту спустя какое-то время после вашего ответа.

О том, как создать такое правило, рассказываем тут - <https://docs.usedesk.ru/article/11066#notifications>

# Результаты чекапа после 6 месяцев

	Прошли чекап	Не прошли чекап
Повышение чека в течение полугода	30%	20%
На сколько увеличился чек	в 2,4 раза	в 1,7 раза
Отвал	0,1%	1%
Даунгрейд	0%	2,5 %





# В чем успех клиента



Приглашаем руководителей клиентского сервиса принять участие в нашем ежегодном исследовании!

Оно поможет выявить тренды клиентского сервиса в 2024 году, оценить эффективность внедрения систем автоматизации и самообслуживания, а также найти новые особенности в каналах взаимодействия с клиентами.

Участники исследования смогут:



Получить первыми бенчмаркинг рынка клиентского сервиса по 8 отраслям.



Стать соавторами исследования и оставить экспертный комментарий, лучшие из которых будут опубликованы в финальной версии отчета.

юздеск 

# Контакты



k@usedesk.ru

Подписывайтесь на наш Telegram-канал о клиентском сервисе, чтобы быть в курсе последних новостей, анонсов мероприятий, советов и лучших практик



---

Получайте свежие идеи и вдохновение для улучшения вашего сервиса!

usedesk.ru



юздеск 

**Благодарим  
за просмотр!**

