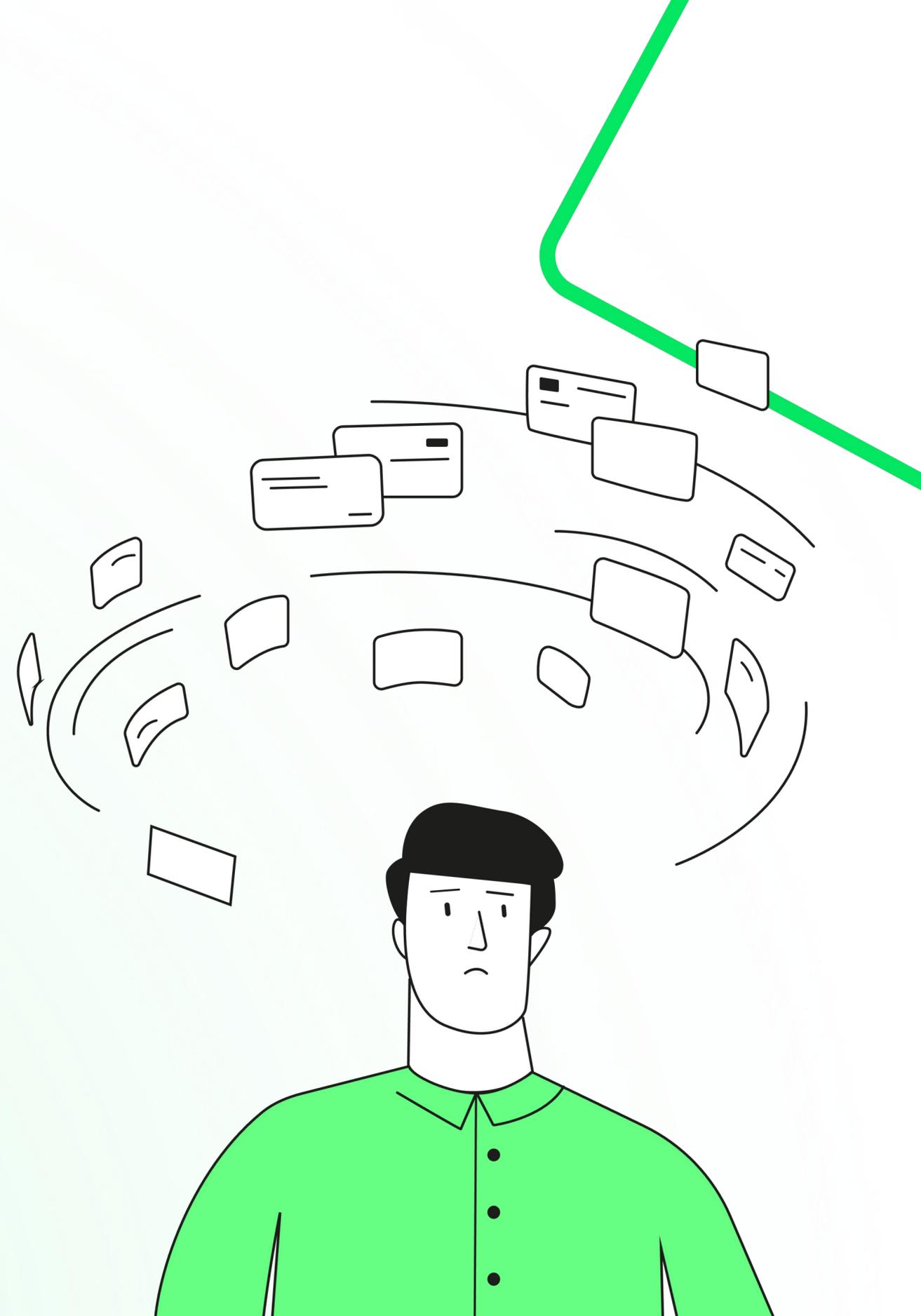


Антикризисный СХ

**Как пройти через масштабный кризис
и не потерять клиентов?**

Представьте ситуацию:

вы приходите на работу,
и всё, на что вы опирались
(CRM, телефония,
важные системы)
не функционирует



CDEK в цифрах

CDEK — крупнейшая международная логистическая компания, специализирующаяся на экспресс-доставке грузов и документов по России и за рубежом.

25 лет

на рынке

44

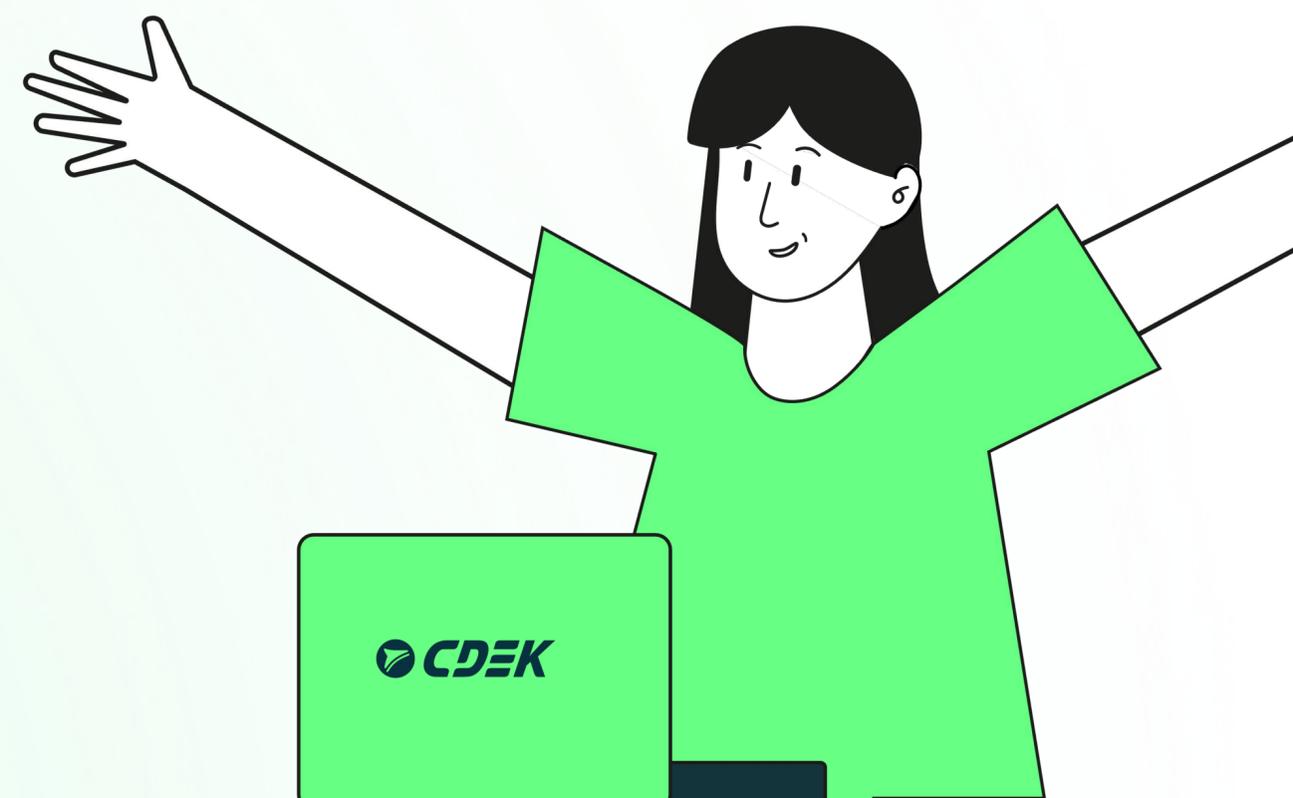
страны присутствия

120 млн

заказов в 2024 году

30 000+

сотрудников сети



СДЕК в цифрах

5600+

пунктов выдачи в мире

350 000+

отправлений в день

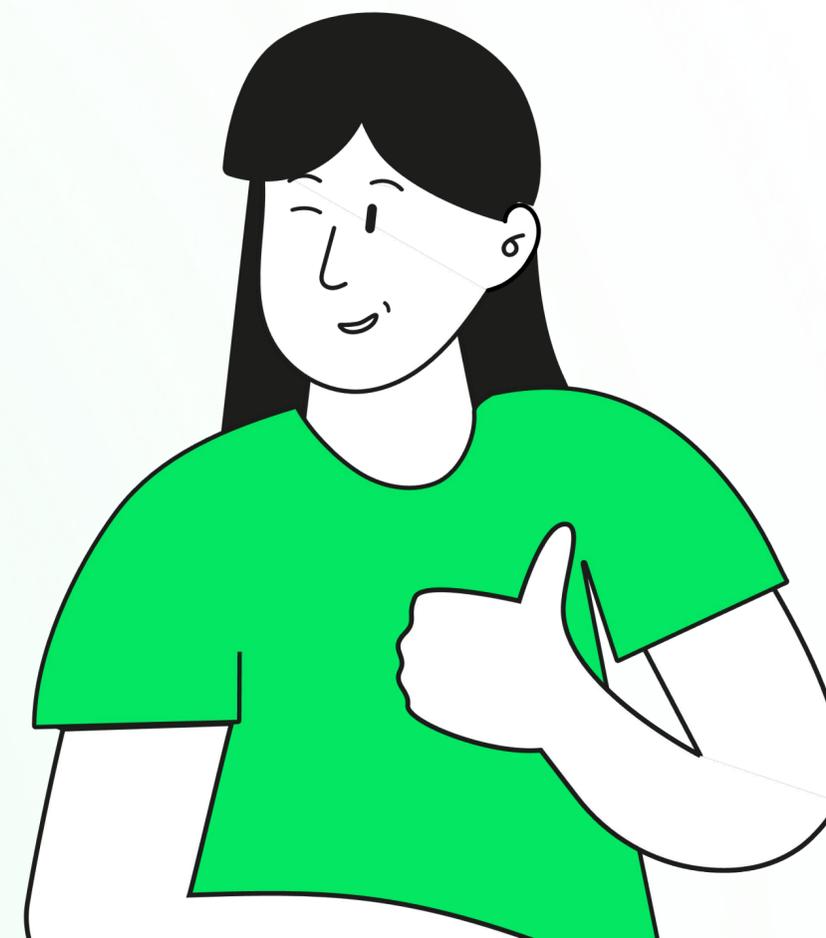
3000+

постаматов

8000+

менеджеров КЛО

За 25 лет существования на рынке СДЭК превратился в экосистему сервисов для физических лиц и бизнеса



Поддержка клиентов

Ежемесячно на всю поддержку

- 1-1,2 млн обращений
- 500+ сотрудников
- Для аутсорса первой линии — **95%**
- Для аутсорса второй линии — **30%**

Поддержка через ЕК5:
внутренняя CRM-система со всей
информацией о клиентах и заказах

Ежемесячно на поддержку в медиа

- 30-40 тысяч обращений
- 22 сотрудника
- Доля аутсорса — **0%**

26 мая

26 мая 2024 мы столкнулись с масштабным техническим сбоем.
Все привычные процессы были парализованы.

Стратегия:

- Сохранение доверия клиентов в условиях сбоя
- Оперативное изменение процессов обслуживания в текущих условиях
- Восстановление основных операций и систем в кратчайшие сроки

Главная цель —
обеспечить достойный уровень сервиса и поддержки для клиентов в условиях сбоя

Когда все упало — Поддержка

Ситуация:

- витрины и телефония **не работают**
- **социальные сети** — основной канал поддержки
- **3 722** обращения в личные сообщения и **8 000+** комментариев в соцсетях в первый день сбоя
- **100 000+** комментариев за все время кризиса

Социальные сети:

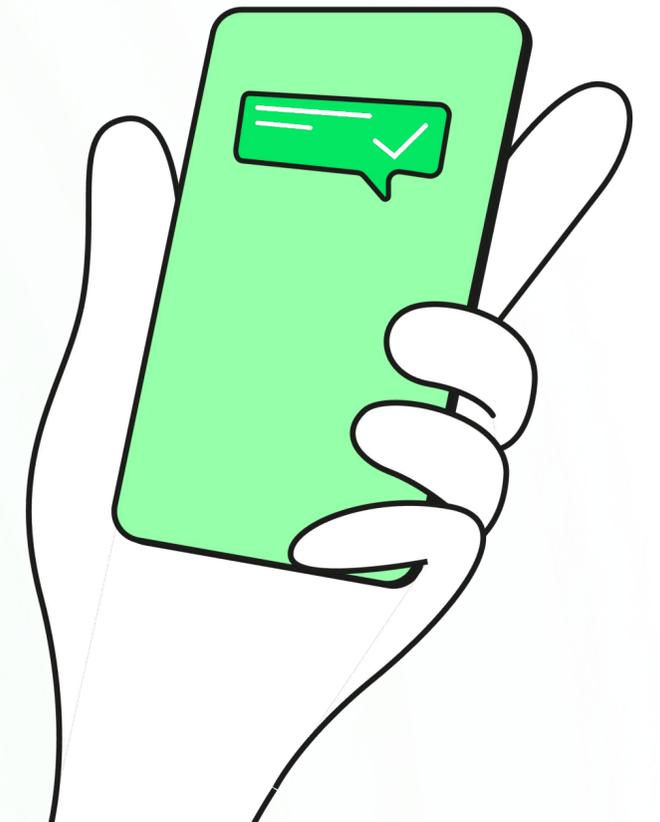
не только эффективный маркетинг, но и CX инструмент

Создание лендинга
и запуск PR-кампании
для информирования клиентов

Мониторинг упоминаний в соцсетях,
выявление дезинформации
для помощи клиентам

Мы смогли:

- в короткое время **подключить аутсорс к соцмедиа**
- **перепрофилировать специалистов** под ПО, задачи, запросы клиентов
- оперативно **создать инструкций** для операторов
- **настроить взаимодействие** линий
- **разработать ручной процесс** передачи решений



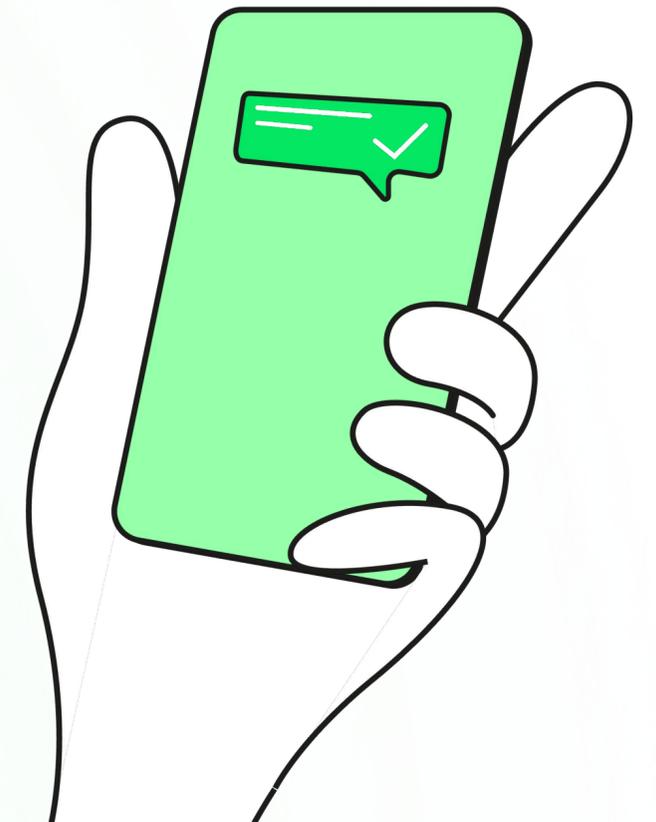
Социальные сети:

не только эффективный маркетинг, но и CX инструмент

Результаты:

- сохранение **SL (Service level)** на уровне **67%**
- снижение оценки с **97%** до **56%**

Без привычных процессов и с
повышенной нагрузкой в 10 раз



Когда все упало - Офисы

Ситуация:

- ключевые процессы приёма и выдачи заказов **не работают**
- **операции не проводятся 2 дня** (процессы заморожены)
- **сроки** полного восстановления **неизвестны**
- офис — самый доступный канал для информирования клиентов

Главная задача сотрудников офисов СДЕК —
общение и помощь клиентам, поддержка лояльности

Ручной режим — это не хаос, а антикризисный навык

Разработка временных инструкций и решений, которые позволили работать в условиях отсутствия стандартных инструментов

Регулярное обновление статуса восстановления систем (каждые 2 часа)

Процессы на ПВЗ:

- выдача и прием заказов в ручную, как в старые добрые
- поэтапное внедрение восстановленных операций в работу сотрудников
- регулярное информирование сотрудников с подробными инструкциями
- поддержание привычного для клиентов графика работы офисов

Ручной режим — это не хаос, а антикризисный навык

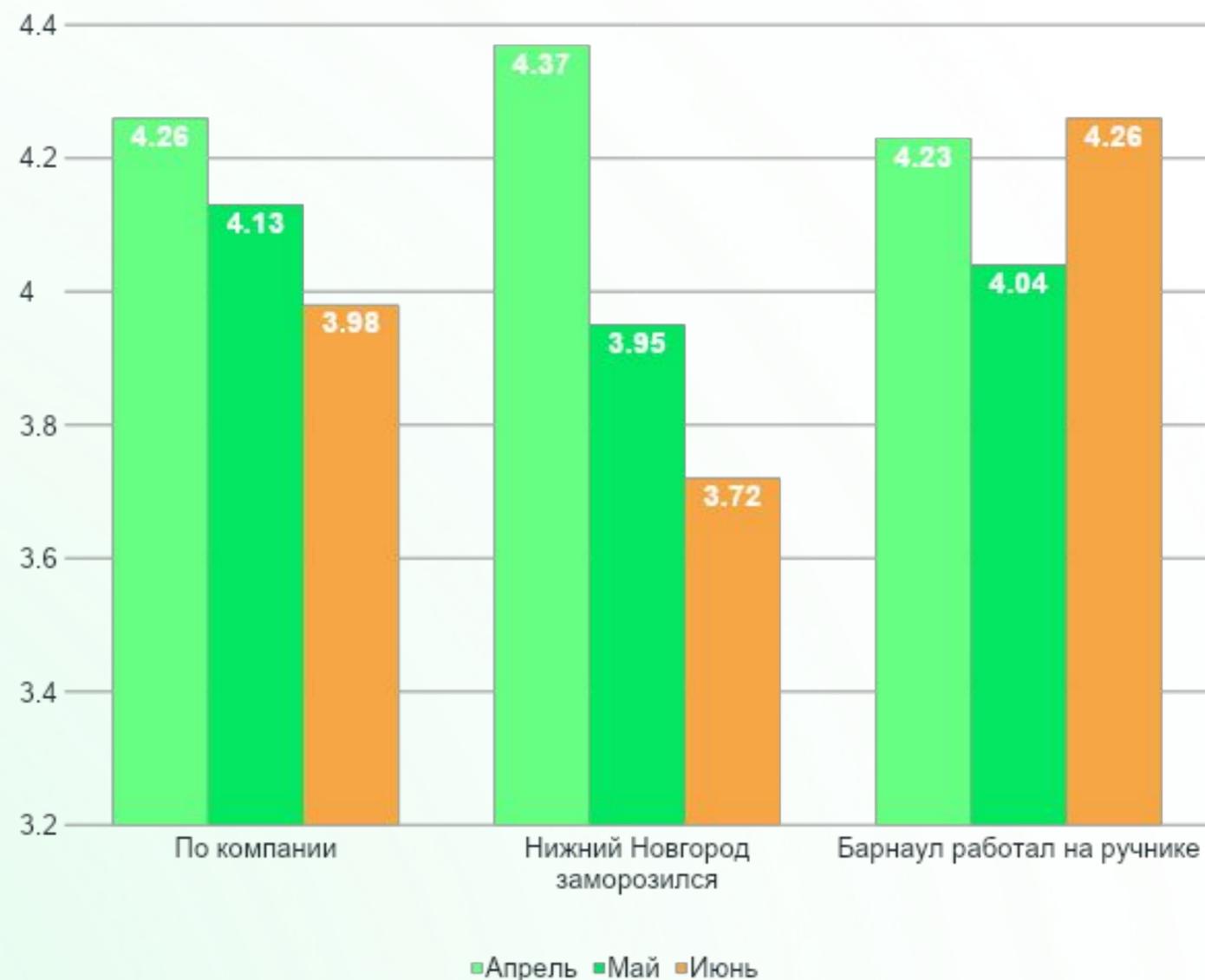
Результаты:

Мы сохранили положительную клиентскую оценку на геосервисах в условиях масштабного сбоя:

- 4,13 (апрель)
- 3,95 (май)
- 4,04 (июнь)

4,3

Средняя оценка



Когда все упало - Команда

Ситуация:

- неопределенность, отсутствие сроков;
- МНОГО НОВЫХ ВВОДНЫХ;
- очень МНОГО НОВЫХ ВВОДНЫХ;
- процессы запускаются не идеально;
- поддержка клиентов 24/7

Уставшая команда



Когда система не работает, работают люди

Руководители отделов

круглосуточно обеспечивали коммуникацию и поддерживали команду

Коммуникация

каждые 2 часа

Команда:

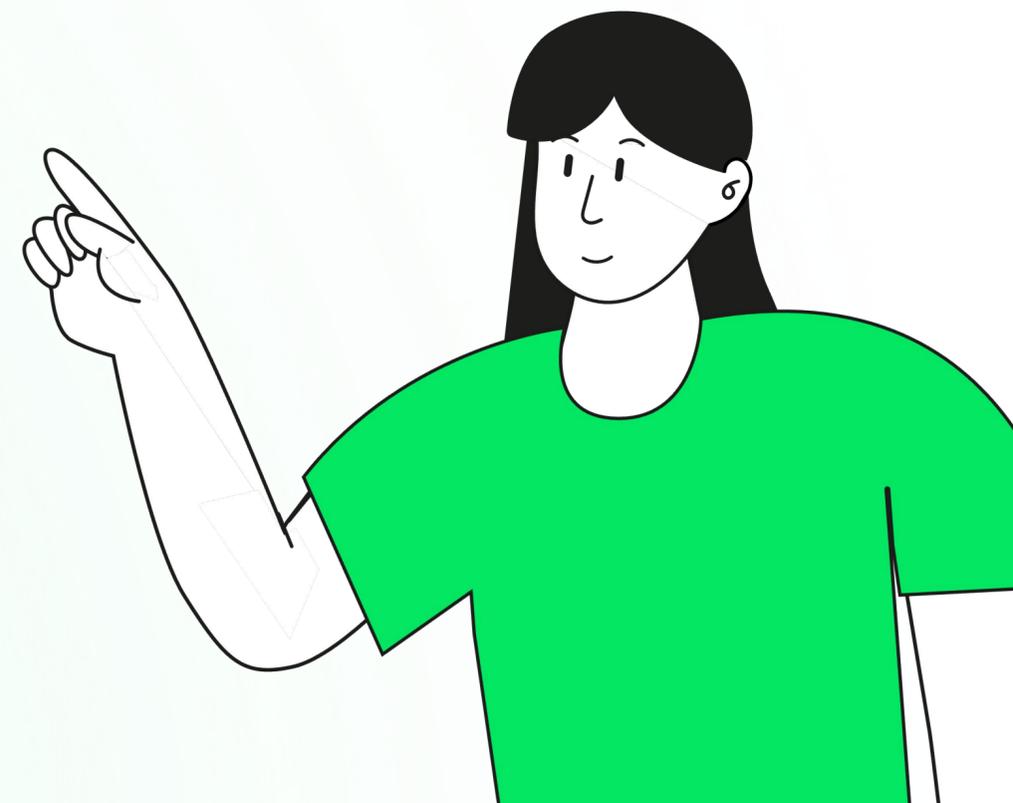
- коммуникация без бюрократии, «по-человечески»;
- выходили на связь, даже если нечего было сказать;
- обратная связь с благодарностью.

СХ начинается с команды



Если завтра всё отключится, мы знаем, что нужно делать

- **Не скрываем проблему.**
Клиенту важнее честность, чем идеальный ответ
- Включаем работу в **ручном режиме**
- Поддержка о клиентах «снаружи»
начинается с поддержки сотрудников «внутри»
- **Социальные сети** — это не только маркетинг,
но и эффективный CX инструмент
- **Не ждём конца кризиса** —
выстраиваем рабочую систему внутри него





Спасибо
за внимание!

