

ТЕСТОВЕ ЗАВДАННЯ

ІГОР

РАДРОДОСІА

1. КОНТРОЛЬ ЯКОСТІ РОБОТИ CUSTOMER SUCCESS SPECIALIST

Задача: Пропиши плюси та мінуси існуючого процесу оцінювання. Запропонуй свою систему оцінювання якості роботи CSS та Scorecards.

Перш за все, хочу зацентувати увагу на тому, що як на мене команда QC зробила величезну роботу змінюючи систему оцінювання останнього разу. Існуюча на даному етапі система, як на мене, дуже добре себе показала на практиці. Не бачу для себе критичних моментів, які потребують негайного втручання. Зміни у скоркардах чи процесі оцінювання вважаю доцільним обговорювати/проводити після збору фідбеку команди. Наприклад, за підсумками 6 місяців роботи команди QC з оцінюванням якості команди Success (Жовтень 2022). Наразі внесу тільки деякі уточнення у формулювання Answers у скоркардах.

Плюси

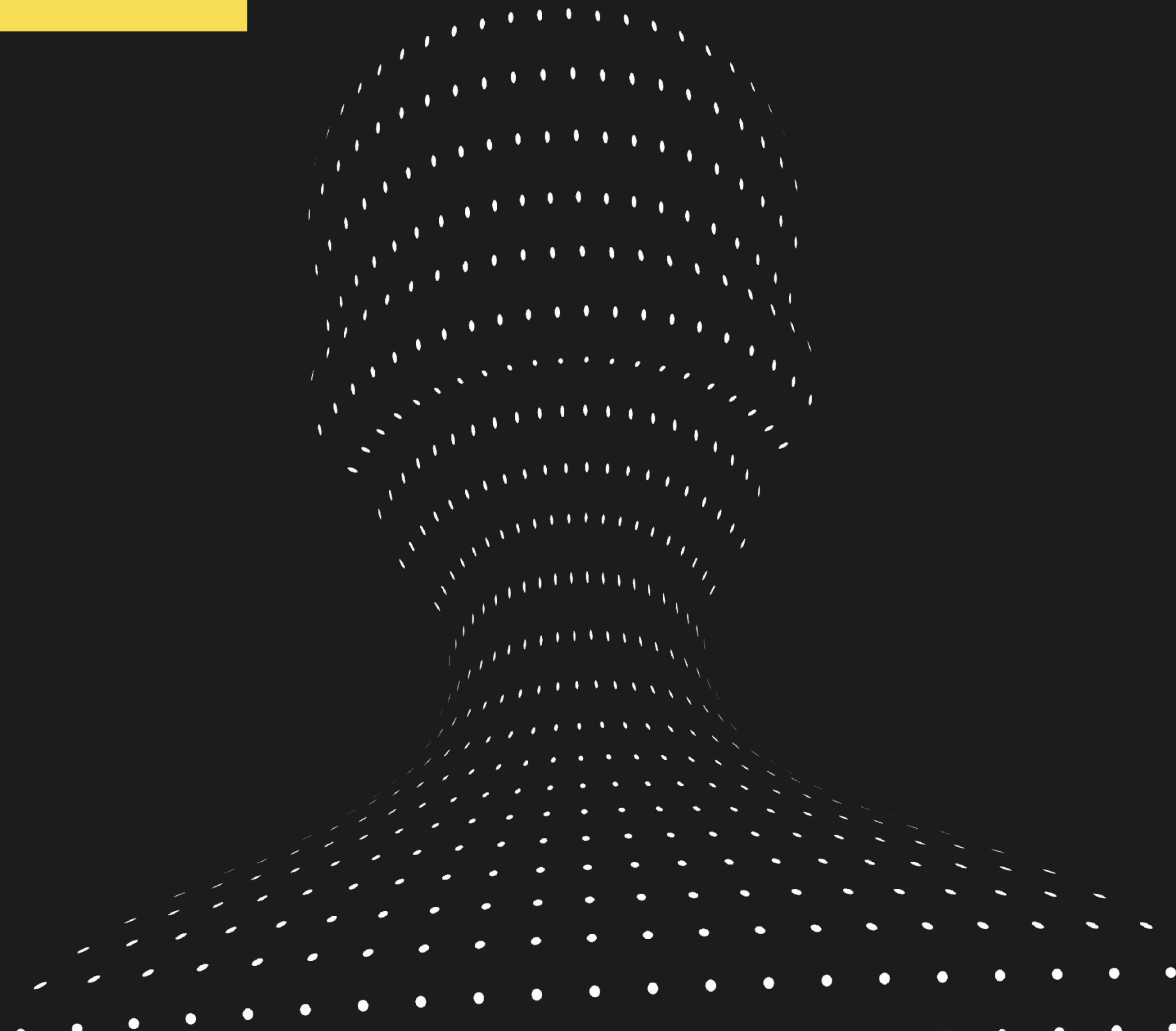
- Вага блоків. Одна помилка не знімає багато балів. Раніше одна помилка могла знімати більше 15%.
- Покриваються усі важливі показники якості, при цьому не має зайвих показників “для кількості”
- Детальне описання блоків та очікувань від агентів/спеціалістів.

Мінуси

- Немає розділення для різних департаментів. Думаю треба корегувати оцінювання в залежності від орієнтації спеціаліста.
- Велика кількість блоків оцінювання (може займати багато часу при перевірці на потоці).
- Це все ще суб'єктивна оцінка яка напряду впливає на показники. Може як мотивувати так і навпаки.

2. ОЦІНКА ЧАТУ ТА

- ▶ [Скоркард](#)
- ▶ [Деталі](#)



3. КЕЙС 3 ПІДЛЕГЛИМ

Задача: Пропиши детальний екшн-план дій по кожному з агентів. Зазнач можливі результати вирішення цієї проблеми.



CSS 1



CSS 2



- Проговорити на 1:1 в цілому мотивацію співробітника, що подобається в роботі, що ні, та чи є фінансова складова єдиною причиною невдоволення. Можливо є комплексна незадоволеність.
- Обговорити фінансові перспективи з огляду на можливий перегляд з/п (чи можливий взагалі, якщо так, то в якому розмірі і коли). Також нагадати про бонусну систему, та її вимоги. Описати дії та показники необхідні для перегляду з/п або отримання бонусу.
- Якщо агент дійшов до максимуму по з/п, то проговорити можливе вертикальне зростання всередині компанії, що може покращити фінансову складову.
- Якщо можливості та потреби компанії дозволяють, можна запропонувати брати на себе додаткові обов'язки, які агент може і готовий виконувати за окрему плату. Це може бути як менторство так і додаткові завдання від інших департаментів.

- Найкращій варіант - це звісно кар'єрне зростання всередині компанії. Агент покращить фінансову складову роботи, та натхненний тим, що він був почутий буде працювати з новими силами.
- Цілком можливо, що агент зацікавиться сайд-тасками, особливо якщо запропонувати саме те, що йому може подобатись.
- Не можна виключати, що агент покине компанію заради кращого оферу.

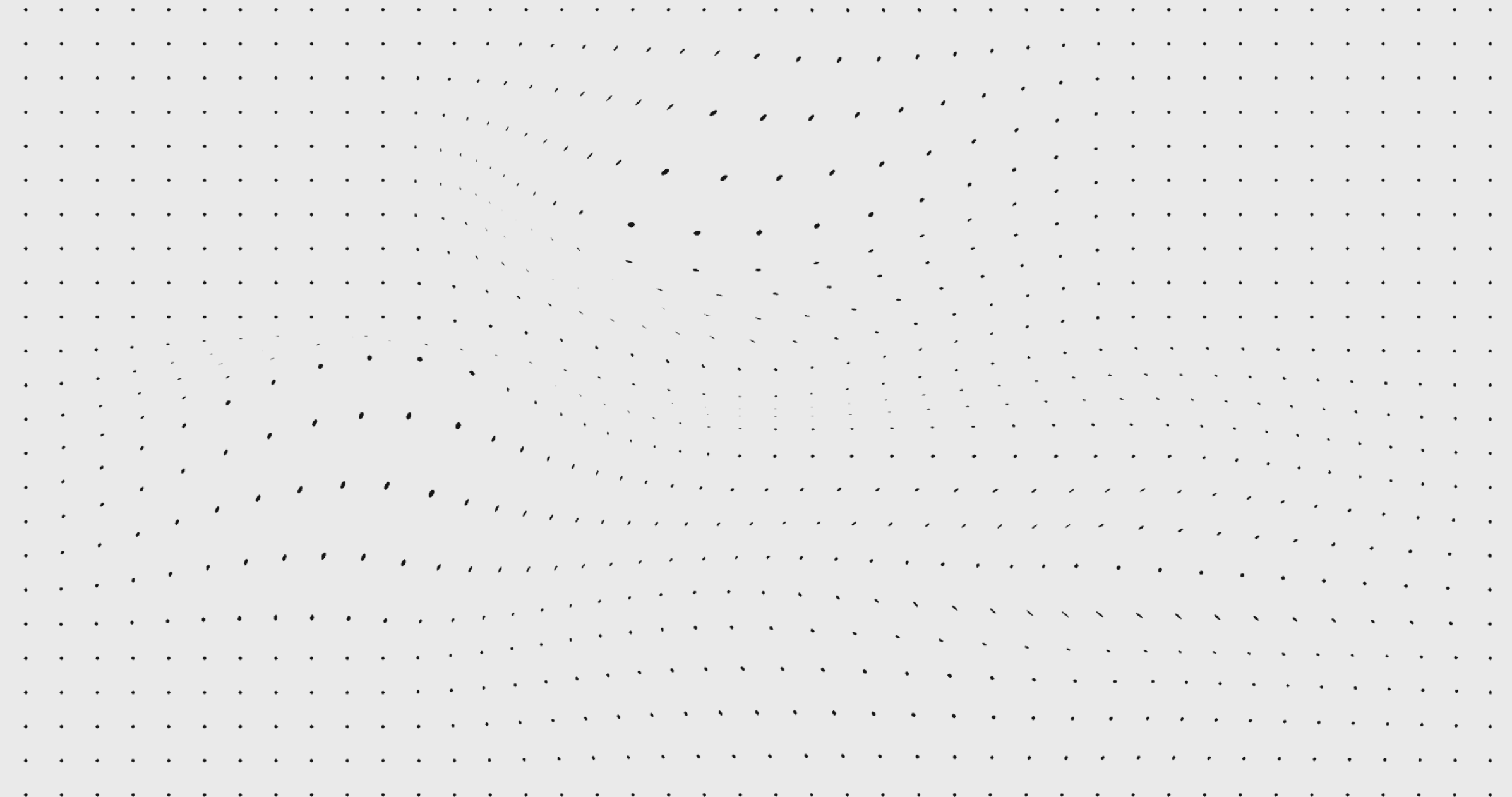
- Проговорити на 1:1 проблеми графіку, які бачить агент, та дізнатись чи є у нього варіанти вирішення цих проблем для команди, враховуючи усі потреби компанії (пояснити ці потреби та обоснувати чому вони саме такі).
- Дізнатись які завдання, робочі процеси подобаються, або можуть подобатися та бути цікавими агенту в рамках проекту. Зазначити можливості вертикального або горизонтального розвитку його кар'єри, особливо якщо перехід дасть змогу змінити графік.
- Якщо в цілому проект/таски/процеси всередині проекту не цікавлять, обговорити глобальні напрямки розвитку, та можливо зміни роду діяльності. Залучити HR команду для пошуку можливостей розвитку в інших проектах, та можливо допогти з навчанням.
- Якщо можливості та потреби компанії дозволяють, можна запропонувати брати на себе додаткові обов'язки, які агент може і готовий виконувати за окрему плату. Це може бути як менторство так і додаткові завдання від інших департаментів.

- Кар'єрне зростання всередині компанії також може дати потужний поштовх для реалізації, якщо дасть змогу змінити напрям завдань.
- Знаходження цікавих завдань всередині проекту є одним з кращих варіантів, бо дозволить агенту реалізувати себе, а компанія зможе отримувати нові ідеї від зацікавленої людини.
- Також не можна виключати, що агент покине компанію заради більш цікавого йому продукту, чи більш підходящого графіку.

4. ЗАДАЧА НА АПСЕЛЛ

Задача: Розробити апселл офер для масової розсилки, який буде на постійній основі приносити мінімум \$1000 з розсилки. Пропиши критерії відбору клієнтів, сформууй нову апселл пропозицію (не використовувати офер 3+1) та темплейт для розсилки. Розрахуй потенційний прибуток та видатки.

Формування масової розсилки апселл оферів може дати відчутне зростання профіту, який генерує команда Success. Як ми знаємо, більше 80% прибутку нам приносять менше 20% клієнтів (не маю точних значень, але ми знаємо що принцип Парето працює і в нашому випадку і значення навіть більше схиленні в сторону 10/90%; 5/95%). На мою думку, кількість оферів має значення вже після детального тестування оферів (в тому числі А/Б тестування), та автоматизації видачі бонусних кредитів. Допоки кредити будуть нараховуватись вручну, я бачу доцільним працювати на найбільш платежеспроможну аудиторію, та робити невеликі розсилки, більш персоналізовані, та які несуть найбільш об'ємні офери для клієнтів.



ГІПОТЕЗА



$3180 + 3180 = 6360 + 1000$ **бонусів**

В середньому за день через Solid проходить близько 150-200 транзакцій на сумму \$699, тобто для купівлі пакету 3180 кредитів. Це і може бути нашим списком найбільш платежеспроможної аудиторії. Деякі з цих юзерів роблять кілька купівель на таку суму за день. В якості теста, ми можемо розділити цю групу на дві спліт тест групи:

- 1. Група клієнтів які робили тільки один платіж;*
- 2. Група клієнтів які зробили декілька платежів на таку суму.*

Обидві групи отримають однаковий офер - докупити один пакет на сумму \$699, та отримати бонус у розмірі 1000 кредитів.

Чому потрібен тест? На мою думку, клієнти які зробили кілька платежів, можуть зсилатися на попередні платежі для спекулювання офером, на кшталт "я вже купив два, і тд". Розсилку можна робити двічі за день, що дасть змогу давати офер клієнтам, які зробили покупку нещодавно (можливо все ще онлайн), та знизити навантаження обробки результатів розсилки.

Якщо клієнт користуючись пропозицією купує другий пакет - додаємо 1000 кредитів як бонус.

Тобто клієнт заплатить додатково \$699, зі свого боку ми витратимо на бонуси тільки \$55. Профїт з цієї купівлі - \$644. Для виконання поставленої задачі - \$1000 з однієї розсилки, нам треба тільки дві людини, які роблять покупки. Якщо робити дві розсилки за день то це буде ~50-100 клієнтів у кожній, тож шанси на те, що хоча б двоє виконають умови є достатньо великими. Нагадаю, що Success команда тримала Renewal rate на рівні не менш 20%, тож думаю що показник у \$1000 є достатньо реалістичним.

ЛИСТ ДЛЯ РОЗСИЛКИ



Don't miss 1000 complimentary credits!

Dear Member!

Your activity amaze us! We don't have enough words to tell you how we appreciate your being our loyal member. Meanwhile, we have some actions to prove it.

We want to provide you with 1000 complimentary credits today, and we have only one condition for it: contact us once you buy another package of 3180 credits today.

You heard me right, we will be delighted to provide you with extra credits to make your experience better, and 1000 free credits are waiting for you!

Please use this {place for call to action: link to the payment page/support chat/reply email, etc }.

A short notice - the offer is limited, and expires within this calendar day, so do not hesitate!

We look forward to hearing from you!

Respectfully,
Member of Customer Success team

ДЛЯ КТОЮ ЗА
УВАГУ!