MARY KAY

Как ответить клиенту на вопрос «Где мой заказ?»

CNews ФОРУМ 2017:
ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ЗАВТРА

MARY KAY

- **Более 53 лет на рынке** (основана 13 сентября 1963 г.) и более 23 лет в России (с 1993 года)
- **Одна из крупнейших** парфюмерно-косметических компаний прямых продаж в мире
- Компания Mary Kay® представлена **почти в 40 странах мира**
- Миллионы долларов США от продажи продукции компании были перечислены на благотворительные проекты в рамках глобальной **благотворительной программы «Красота имеет значение»**

Доставка заказов по всей территории России - более 170 000 населенных пунктов

Из Москвы

Из Новосибирска

Доставка курьером до двери
Пункты выдачи заказов и постаматы (более 3500 точек)

Во всех региональных центрах и некоторых других городах возможен выбор интервалов доставки

MARY KAY

Более 100 000 заказов в месяц

Около 30% заказов размещаются в последние 3-4 дня месяца

Сезонные изменения маршрутов и колебания сроков

MARY KAY

Ключевые партнёры

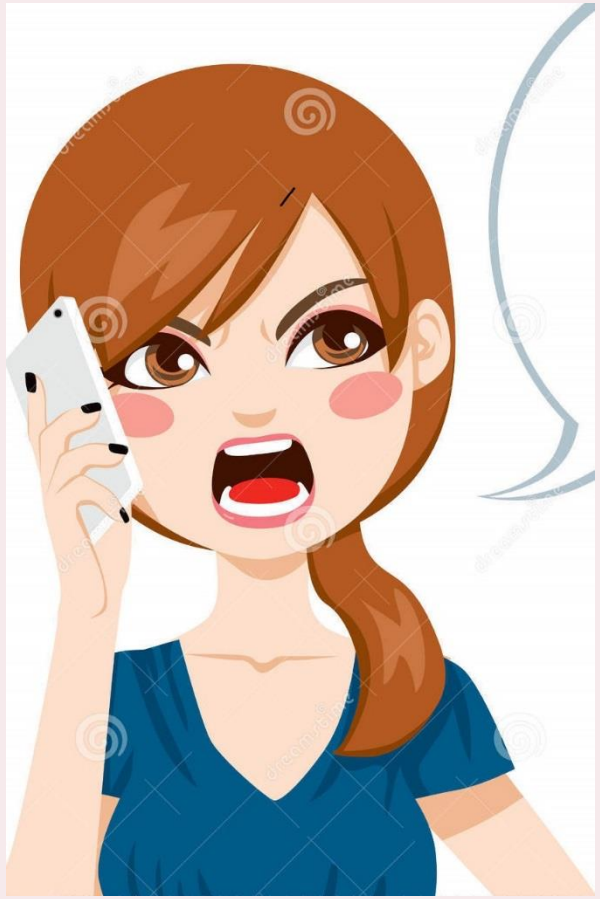
- DPD
- CDEK
- Hermes
- PickPoint
- Pony Express
- EMS Russian post

Общие проблемы

- Несоблюдение сроков доставки
- Несоблюдение терморежима при транспортировке
- Несвоевременное информирование о проблемах/задержках со стороны ТК
- Разнообразие технологических платформ

MARY KAY

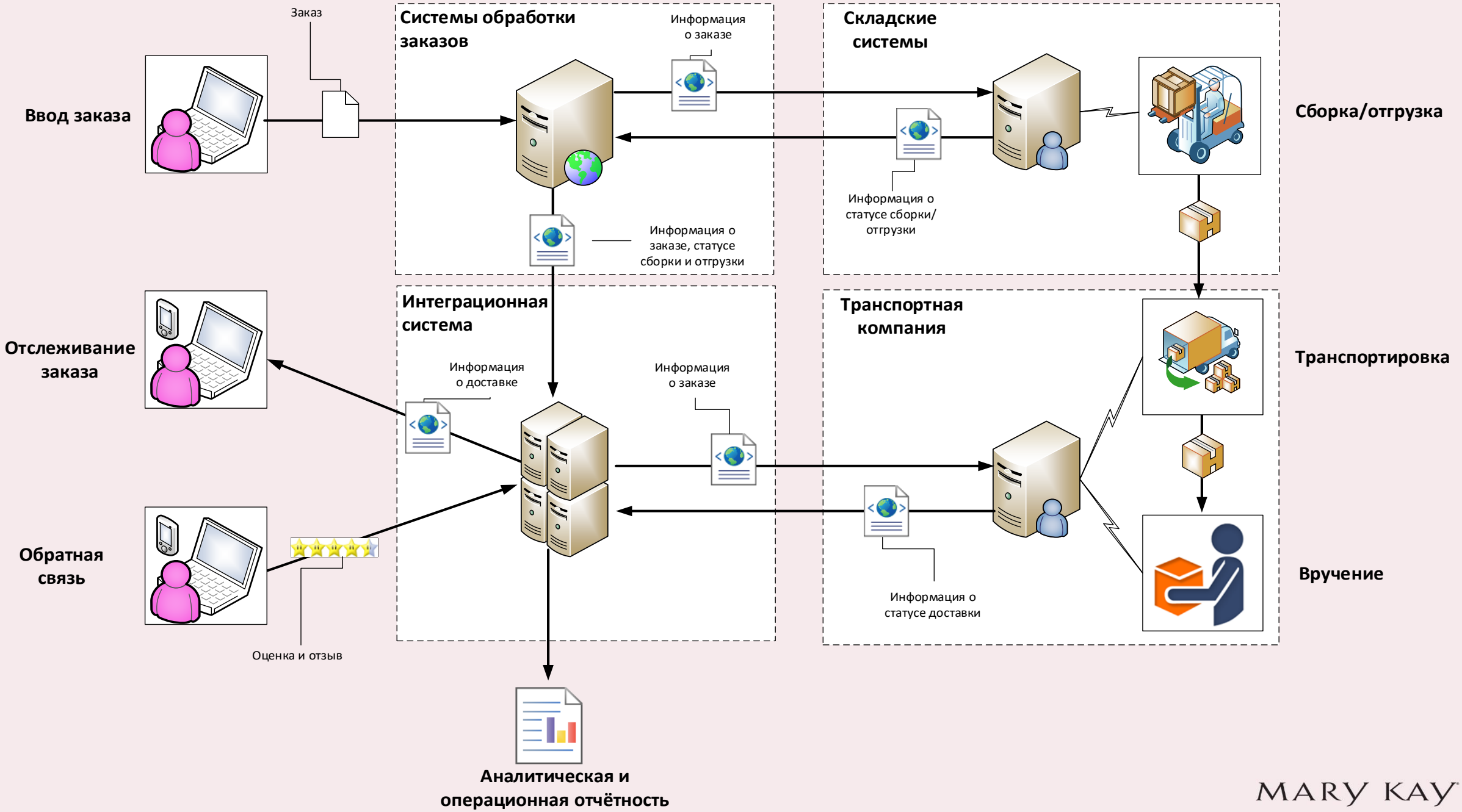
Задержки в доставке влияют на бизнес наших клиентов



Снижается лояльность клиентов

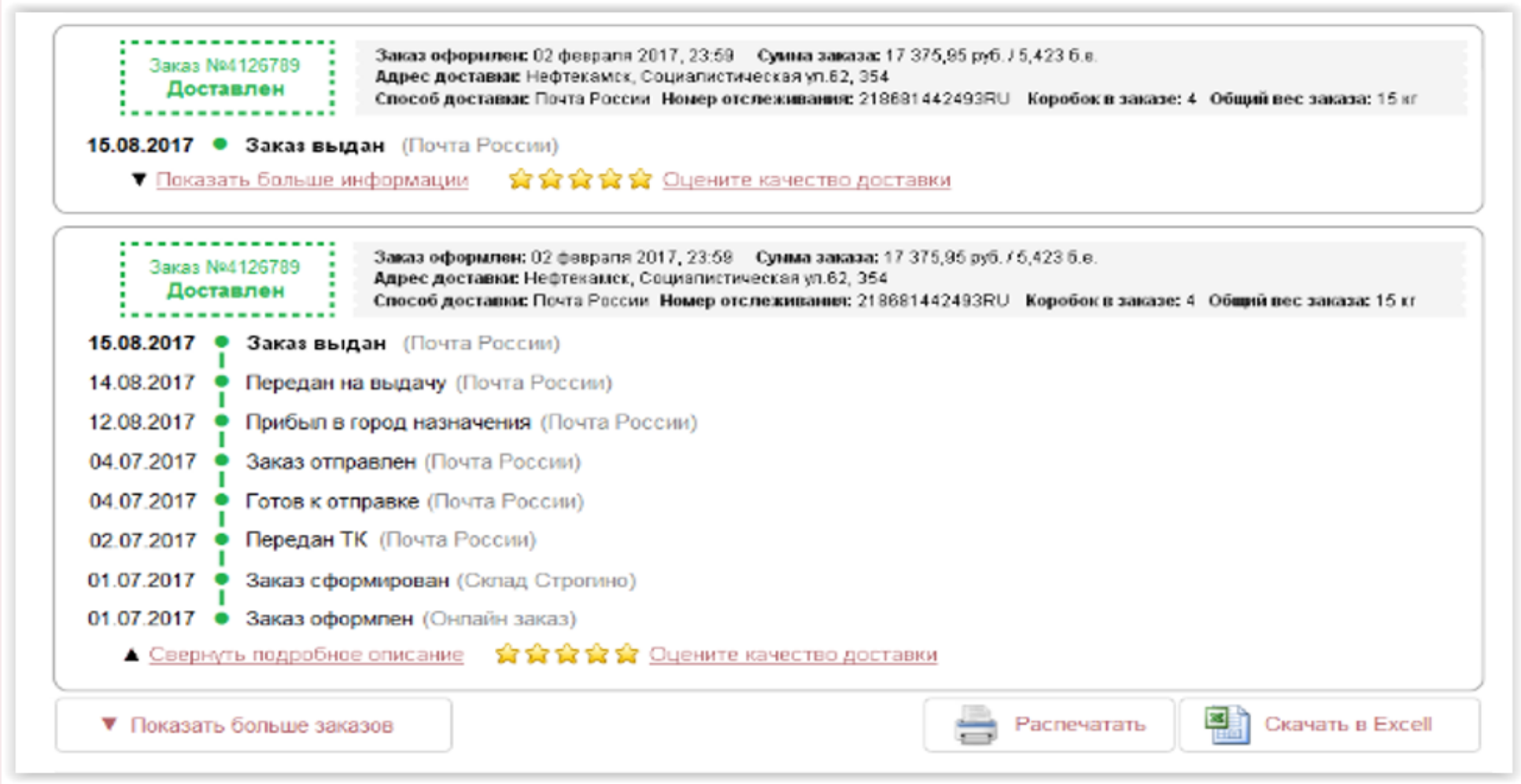
Компания увеличивает расходы на дополнительные коммуникации с клиентами

MARY KAY


Ввод заказа
Заказ
Системы обработки заказов
Информация о заказе
Информация о заказе, статусе сборки и отгрузки
Складские системы
Информация о статусе сборки/ отгрузки
Сборка/отгрузка
Отслеживание заказа
Интегрированная система
Информация о доставке
Информация о заказе
Транспортная компания
Транспортировка
Обратная связь
Оценка и отзыв
Информация о статусе доставки
Вручение
Аналитическая и операционная отчётность

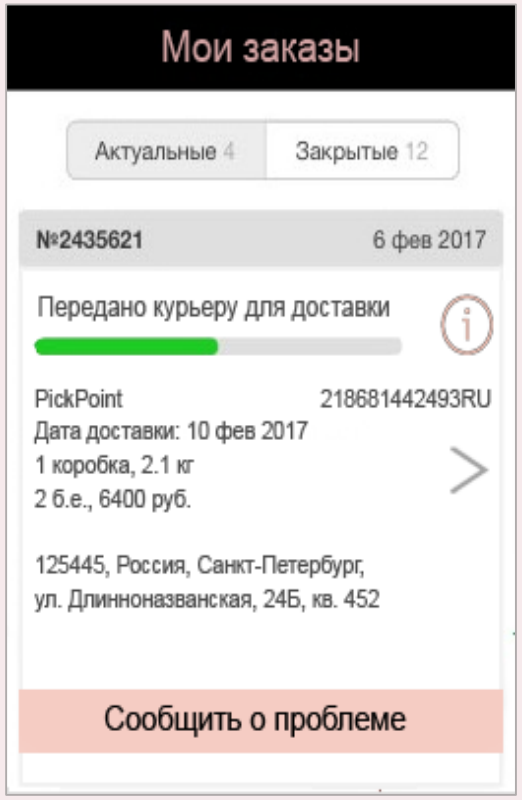
MARY KAY

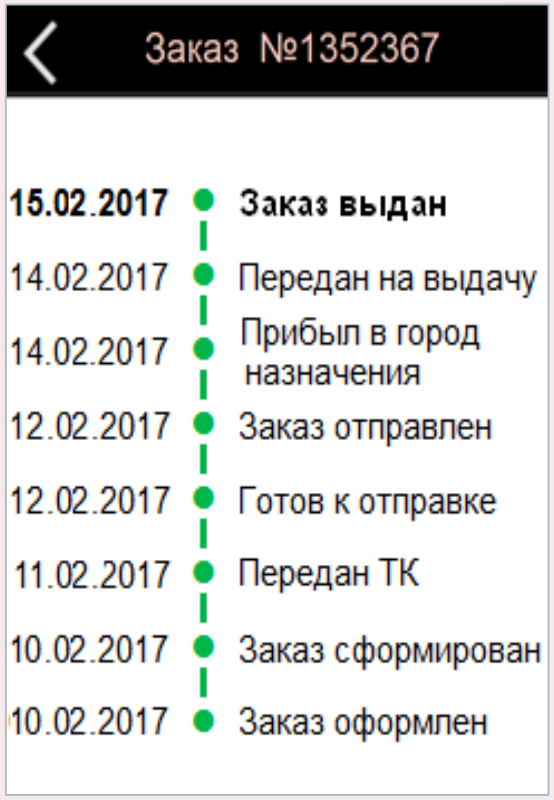
Отслеживание заказов клиентом на портале …

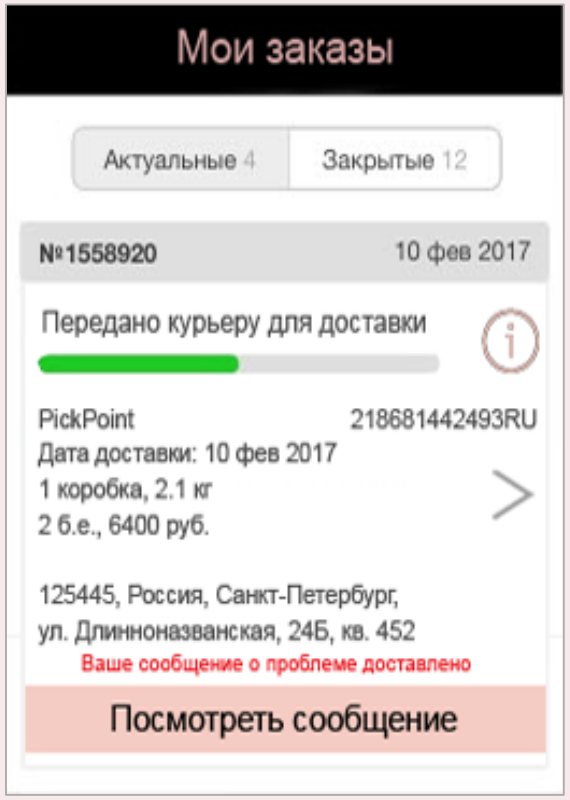


MARY KAY

… и в мобильном приложении







MARY KAY

- **Автоматизирован процесс контроля работы транспортных/курьерских компаний**
- *Выставление претензий, заблаговременное информирование клиентов о возможных задержках в доставке*
- **Клиент самостоятельно получает информацию о статусе доставки**
- *Сразу после оформления заказа клиент получает информацию о расчётной дате доставки, On-line отслеживание движения заказа по России и Беларуси*
- **Увеличивается посещаемость портала для клиентов и востребованность мобильного приложения**
- *Инструмент для продвижения различных акций и новостей*
- **Сокращаются расходы на обращения в контакт-центр**
- *Количество обращений по поводу доставки сократилось с 9% до 2.5% от общего числа звонков*