



Коммуникации 2021: какие каналы выбирают онлайн-покупатели

Мария Бурмистрова
23.03.2021



DPD в России

Рост в e-commerce
2020 vs 2019
(отправки)

+ 89%



Посылок в 2020

50 млн

B2C и B2B

51/49

NPS B2C-получателей

70

Сеть пунктов выдачи
DPD Pickup

в ТОП3

На рынке

30 лет

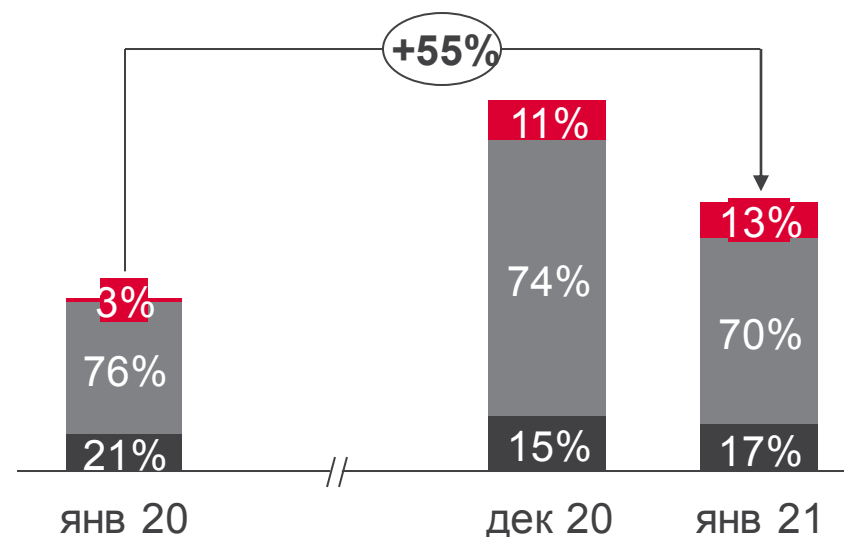
Управление доставкой

Самостоятельное управление доставкой **~70%** в 2020

~56% в 2017

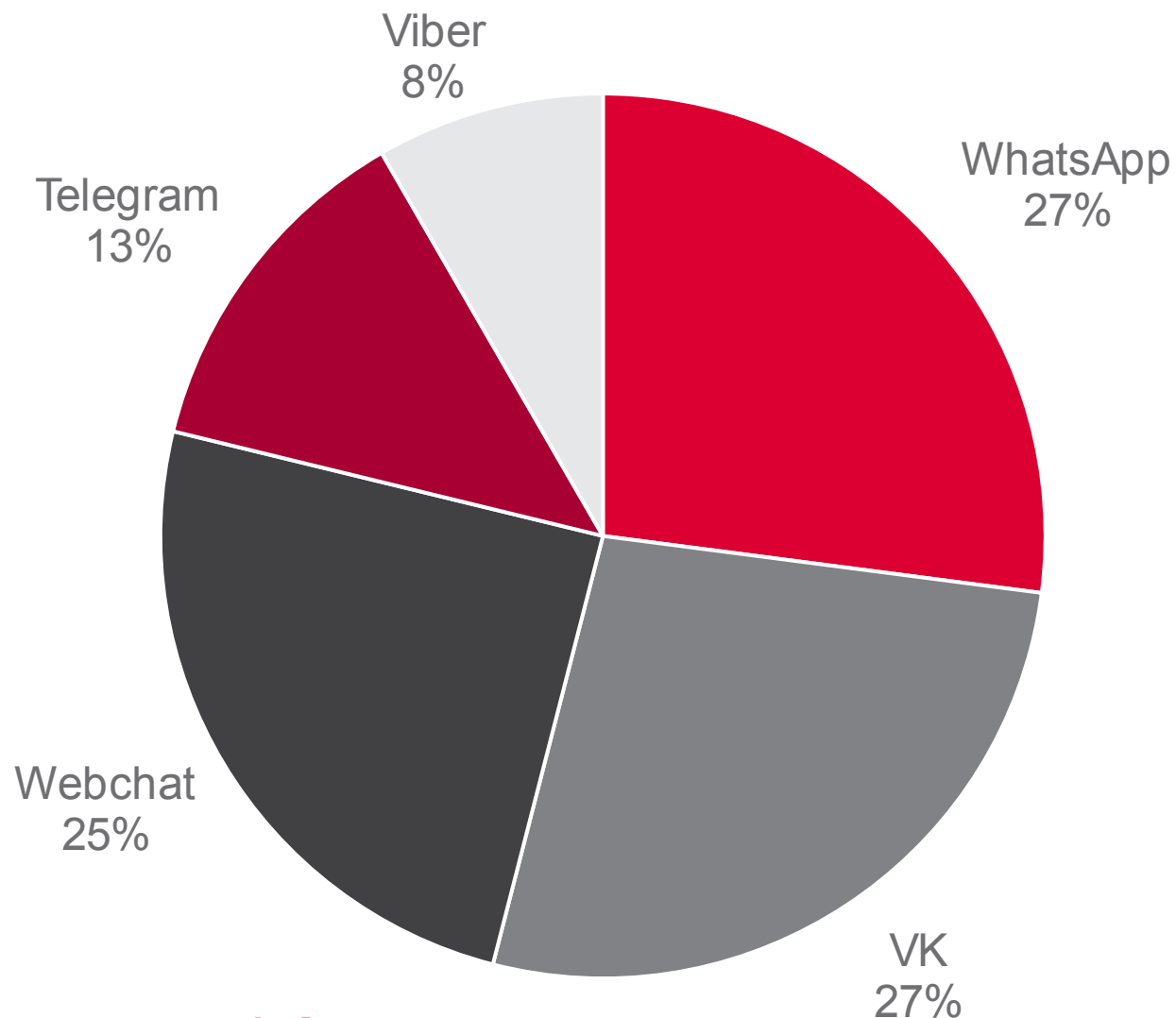
+55% входящих обращений

х 4 раза обращений через чат-бота



- Чат-боты
- Звонки
- Письменные обращения

Автоматизация: чат-бот



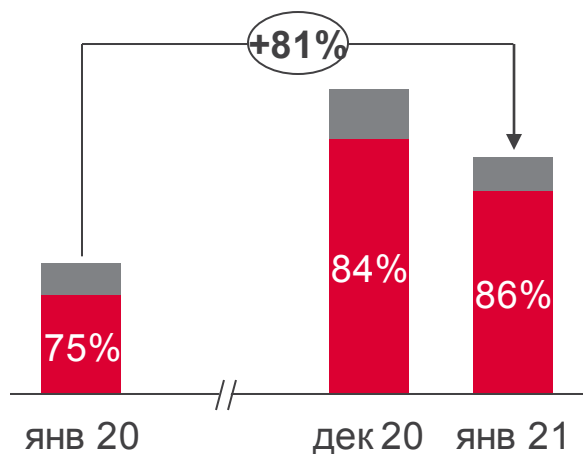
83%

Молодцы, работаете быстро. И информационная поддержка выше всяких похвал. Спасибо Вам за добросовестную работу. Приятно иметь дело с такой компанией.

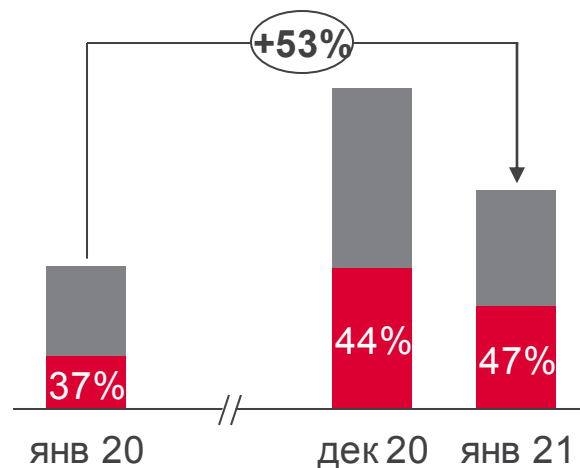
Отличный сервис, консультация, информирование, помощь. Позволяет удобно пользоваться, что экономит время и деньги. Вы превосходите ожидания Ваших клиентов. Спасибо

Автоматизация: робот Юля

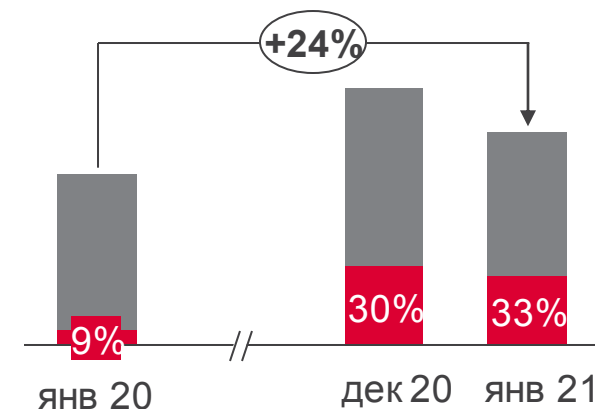
Исходящие звонки



Входящие звонки



Письменные обращения



Большое спасибо, Юлия! Нам очень приятно работать с такими сотрудниками, как Вы!

Спасибо! Быстрые и точные ответы. Приятно сотрудничать с такими людьми! Хорошего Вам настроения!

Приятно удивлена тем, как быстро обработали мой запрос! Спасибо огромное!

Консультант Юлия Романова очень быстро решила мой вопрос. Так быстро не ожидала. Спасибо.

■ Оператор
■ Юля

Вопросы?



Мария Бурмистрова

начальник управления
по развитию сегмента B2C
DPD в России

Mariya.Burmistrova@dpd.ru
+7 916 122 35 22

