

О компании



Exist — крупнейший российский интернет-магазин, специализирующийся на продажах широкого спектра автомобильных запасных частей и аксессуаров. Компания предлагает своим клиентам более 26 миллионов деталей от 1200 ведущих мировых производителей и сотрудничает более чем с 300 поставщиками из Европы, ОАЭ, Японии и Белоруссии.

Проблема



На сегодняшний день представительства Exist расположены более чем в 130 городах по всей России. Ежедневно менеджеры компании обрабатывают огромное количество заказов, которые требуют личных консультаций по подбору необходимых запчастей.

Такой режим работы серьезно затруднял бизнес-процессы компании и замедлял работу менеджеров в филиалах, а также способствовал появлению очередей и переработкам персонала. Интернет-магазину Exist, с его развернутой сетью представительств, не хватало сервиса удаленного обслуживания клиентов, который бы смог снять нагрузку с менеджеров, автоматизировать процесс консультирования заказчиков и предоставить пользователям возможность с комфортом выбрать необходимую деталь по схеме или подобрать аналог по списку альтернатив.

Решение

Для автоматизации бизнес-процессов компании представители Exist приняли решение установить в пунктах заказа видеокioskы, программная часть которых была создана на базе TrueConf SDK для Windows — библиотеки для разработчиков, позволяющей добавить видеосвязь в любое существующее или новое приложение.

Возможности TrueConf SDK позволили добавить в приложение Exist высококачественную защищенную ВКС, а также одну из важнейших функций для дистанционного обслуживания клиентов — показ рабочего стола, которую операторы компании используют для наглядных демонстраций автомобильных деталей клиентам в режиме реального времени.

Страна:
Россия

Сфера деятельности:
Бизнес

Пункты заказа:
130

Внедрение:
2018 г.

Сайт компании:
<https://www.exist.ru>

Решение, созданное на основе TrueConf SDK, представители Exist развернули в пунктах заказа на видеокиосках, “железная” часть которых состоит из обычных настольных ПК под управлением ОС Windows 10, с мониторами, веб-камерами и аудиогарнитурой.

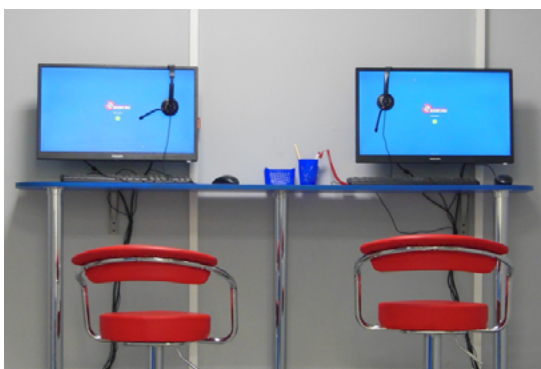
Использовать готовое решение крайне просто — в спящем режиме на экране видеокиоска расположена всего одна кнопка “Позвонить”, по клику на которую пользователь совершает видеозвонок в удаленный консультационный колл-центр компании.



«В первую очередь, мы заботимся о комфорте клиентов, которые выбирают наш сервис. Видеокиоски с приложением, созданным на основе технологий TrueConf SDK, — первый шаг к цифровизации пунктов заказа компании. В дальнейшем мы предоставим нашим клиентам возможность получить профессиональные видеоконсультации из любой точки России».

— Сергей Лапшин,
Руководитель Департамента продаж Exist

Результаты



Сегодня один из цифровых пунктов консультирования уже полностью оборудован и доступен в тестовом режиме для клиентов компании по адресу: г. Москва, ул. Молодогвардейская, 45.

На основе технологий TrueConf компании Exist удалось создать совершенно новый автоматизированный сервис для дистанционного обслуживания клиентов, который гарантирует получение бесплатных консультаций в удобной обстановке и без длительного ожидания. Кроме того, с помощью TrueConf SDK в приложении Exist была реализована “умная очередь” — система распределения входящих звонков между свободными операторами, которая позволяет обрабатывать все поступающие заказы и равномерно распределяет нагрузку между сотрудниками компании, а также сокращает время ожидания ответа оператора. Новый подход обеспечил представителям Exist возможность обрабатывать большее количество заказов в меньшие сроки.

Специалисты Exist построили безопасную ВКС-сеть между операторами и видеокиосками компании, в основе которой находится защищенная система видеоконференций TrueConf Server. Решение позволяет хранить данные компании на серверном оборудовании Exist, что исключает возможность доступа посторонних лиц к информации. Кроме того, TrueConf Server позволяет записывать звонки и конференции для дальнейшего анализа и улучшения качества обслуживания клиентов Exist.