

Трансформация в работе с UGC-
контентом

ЕКАТЕРИНА ЛАЗАРЕВСКАЯ

Руководитель операционного центра
O'STIN FUNDAY FACECODE

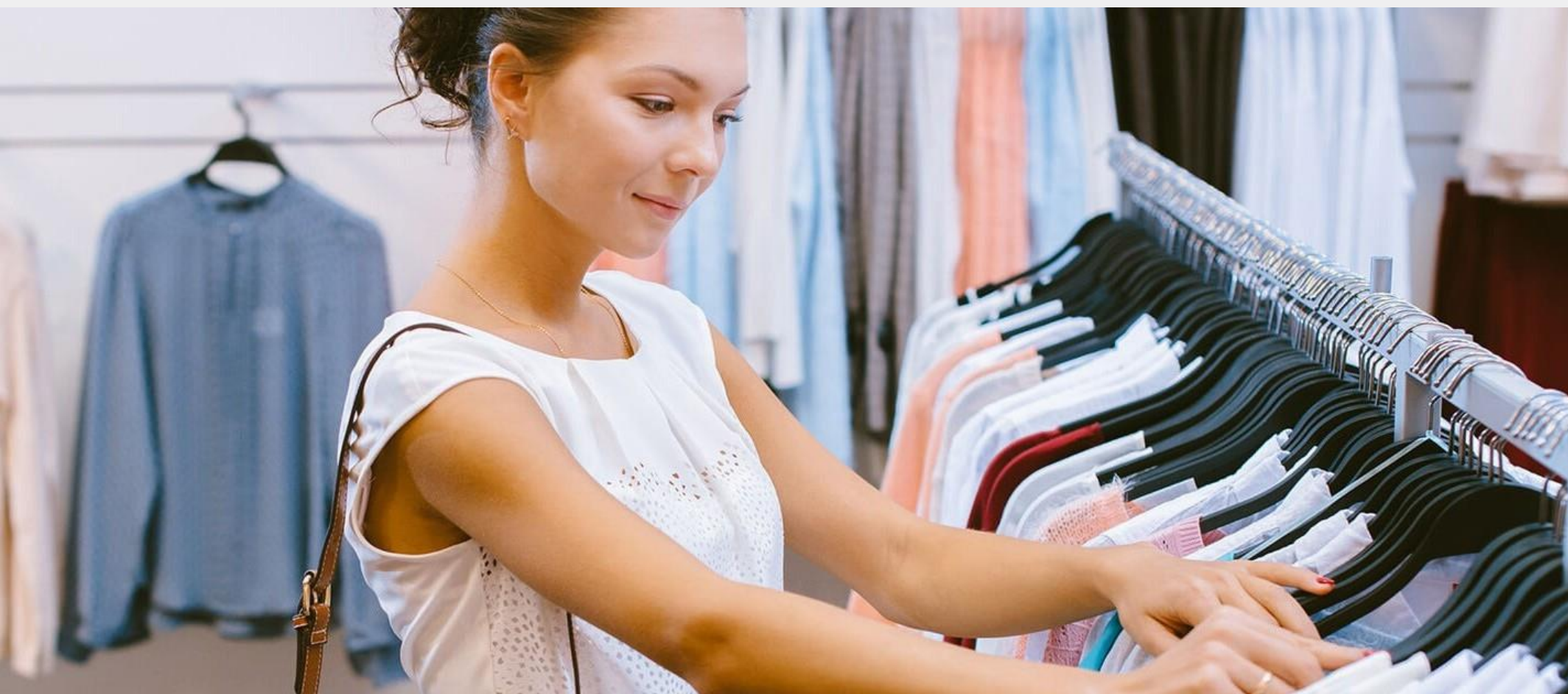
ЕКАТЕРИНА ЛАЗАРЕВСКАЯ

O'STIN

1. Ментор руководителей
2. Лауреат номинаций «РУКОВОДИТЕЛЬ ГОДА» и «ЛУЧШИЙ КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР до 100чел»
3. 11 лет в управлении персоналом, прошла путь от оператора до руководителя.
4. Карьерный коуч.
5. Модератор мастермайндов сообщества Код Публичности.
6. Профайлер-верификатор.
7. Участник конкурса «Лидеры России».
8. ТОП-50 лучших сотрудников в «Связной» 2017 г.



O'STIN



60 000

товаров добавлено в каталог
с 2019 года

Россия

Армения, Казахстан,
Белоруссия



>20 лет производим одежду в стиле casual



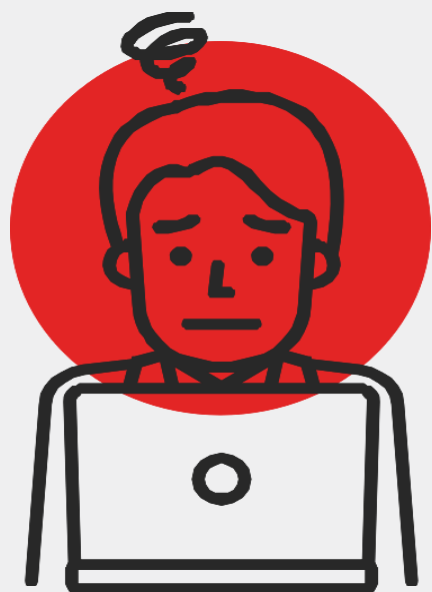
комфортный интернет-шопинг



более 600 розничных магазинов

O'STIN

UGC • ОСОБЕННОСТИ В FASHION



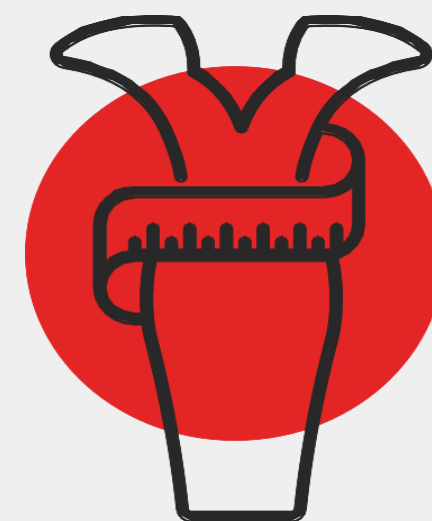
людям сложно
покупать одежду
онлайн

нельзя померить,
потрогать, оценить
в реальности



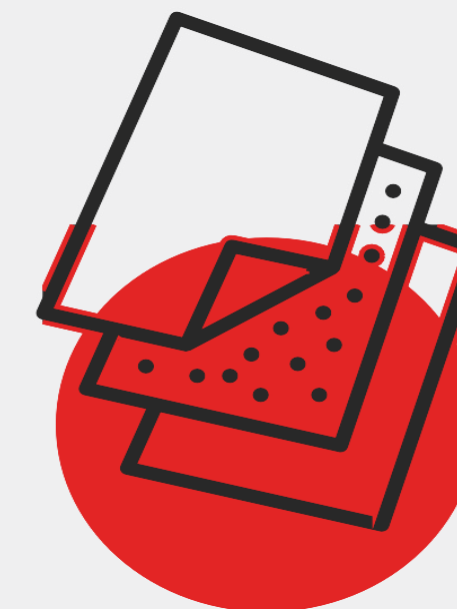
одежда отражает
идентичность

актуальность
фасонов,
тренды, цвет,
принт



важны
параметры

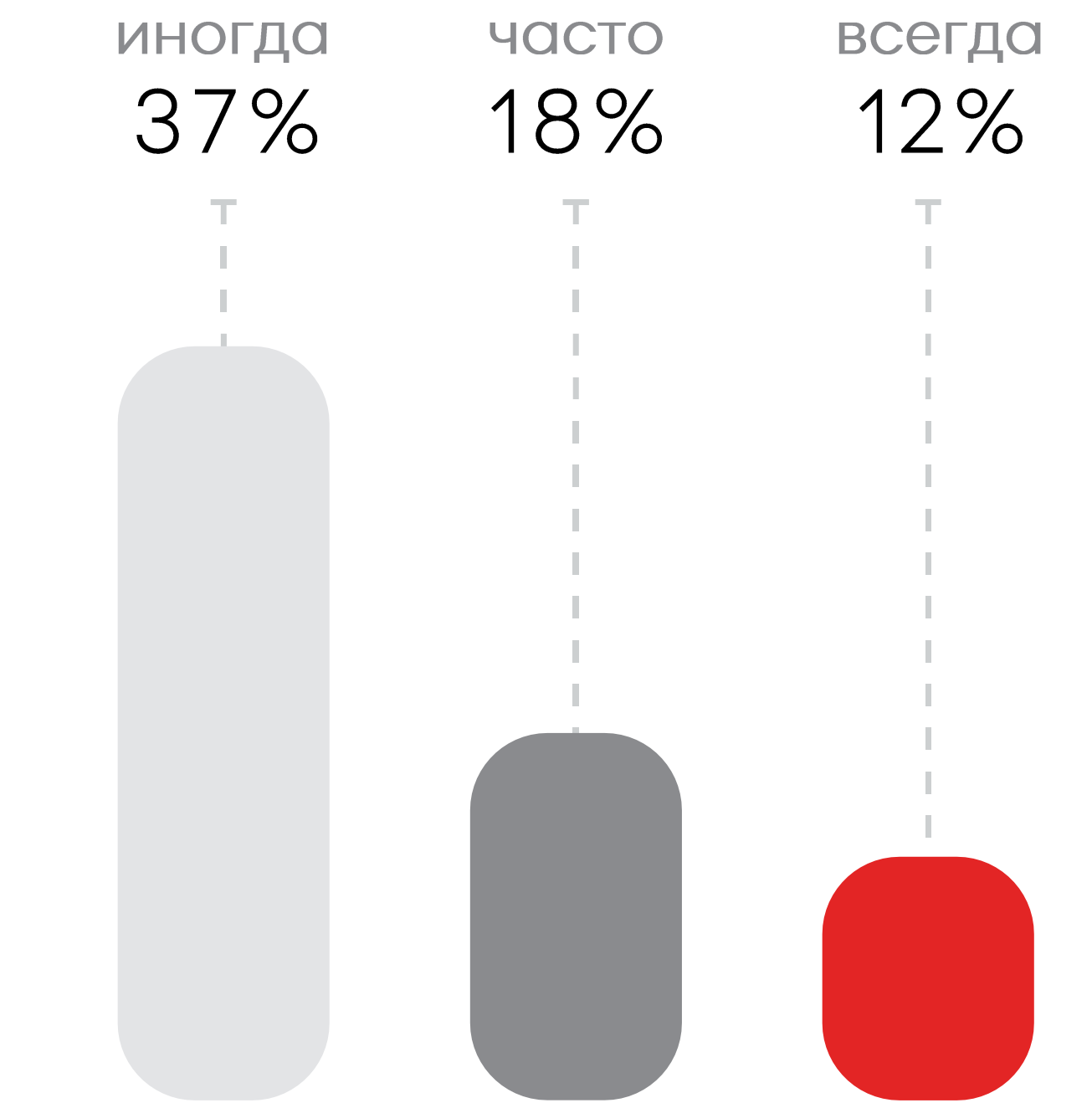
несимметричные
детали, складки ниже
пояса, узкие рукава



качество

аллергенность,
экологичность,
материал,
тактильные
ощущения

ПОКУПАТЕЛИ ЛЮБЯТ • ОСТАВЛЯТЬ ОТЗЫВЫ



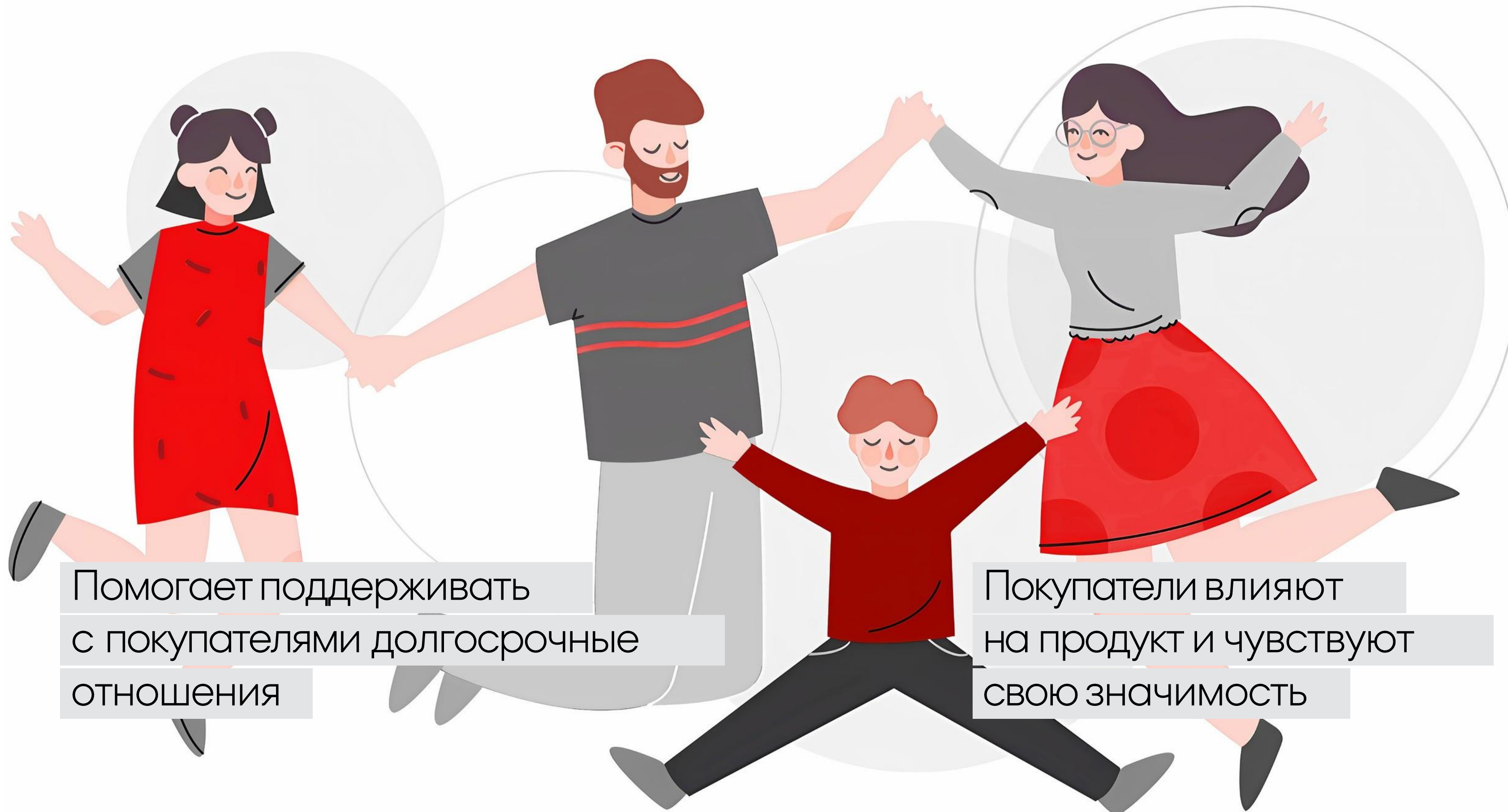
Почти

половина

пользователей интернета

регулярно пишет отзывы

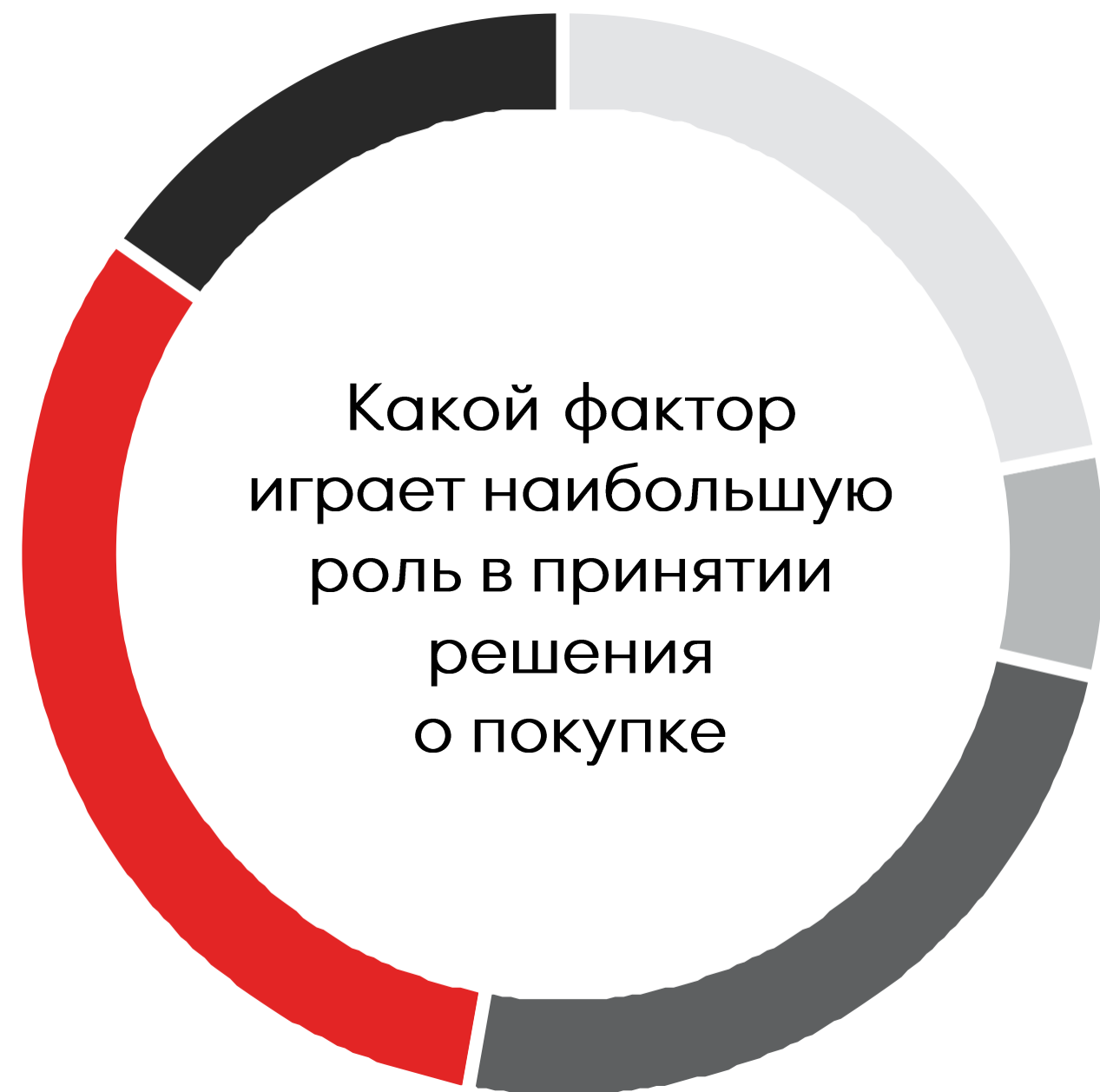
UGC • ЧАСТЬ БИЗНЕСА



Помогает поддерживать
с покупателями долгосрочные
отношения

Покупатели влияют
на продукт и чувствуют
свою значимость

ОТЗЫВЫ • НАИБОЛЕЕ ЗНАЧИМЫЙ ФАКТОР ПРИ ПРИНЯТИИ РЕШЕНИЯ О ПОКУПКЕ



22,1%

Купон или скидка

6,5%

Программа лояльности или другое поощрение

24,2%

Бесплатная доставка

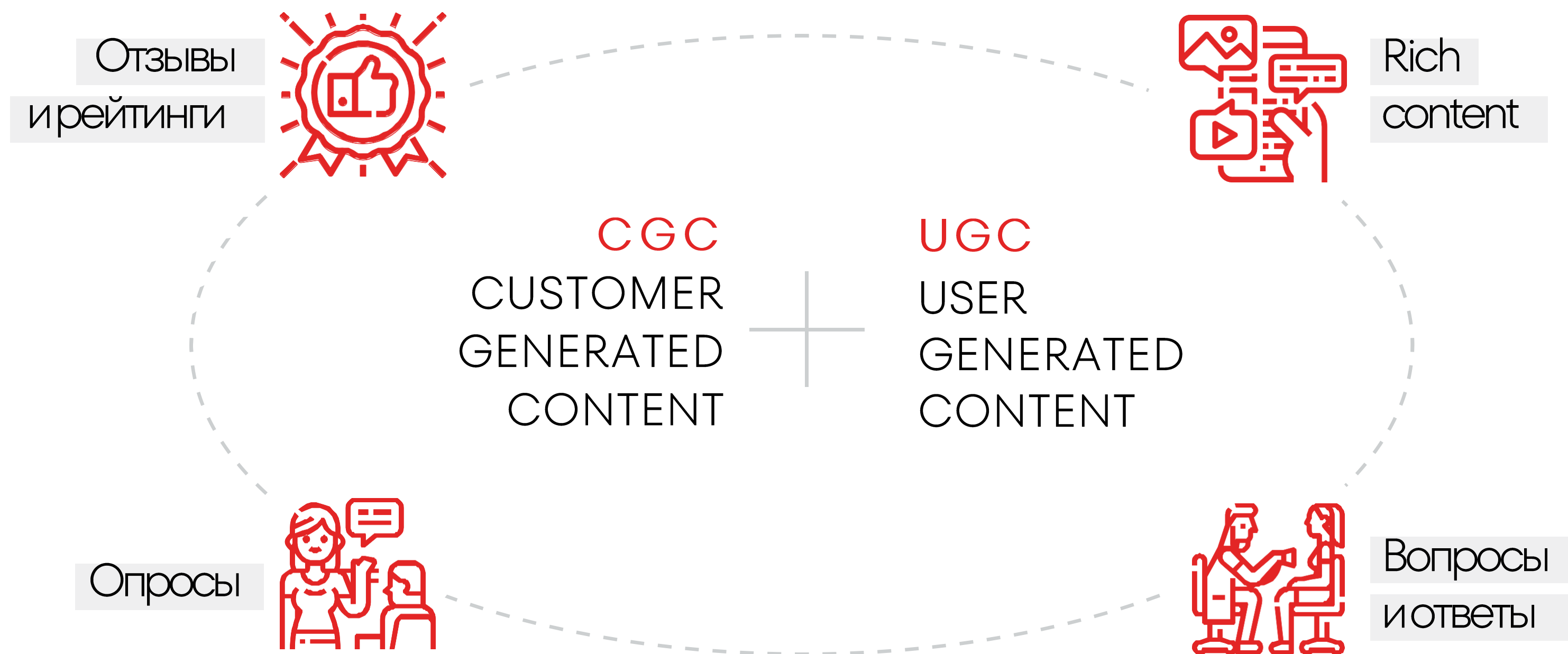
32,1%

Высокий рейтинг и хорошие отзывы

15,0%

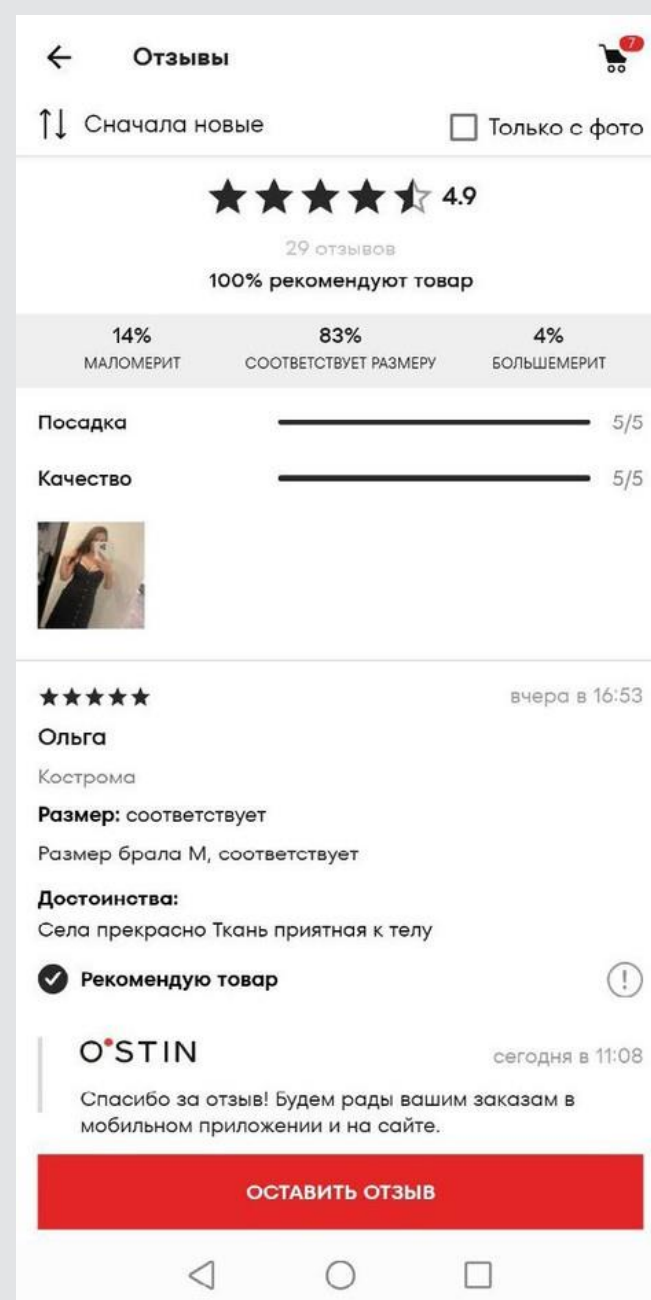
Другое

UGC КОНТЕНТ • В FASHION

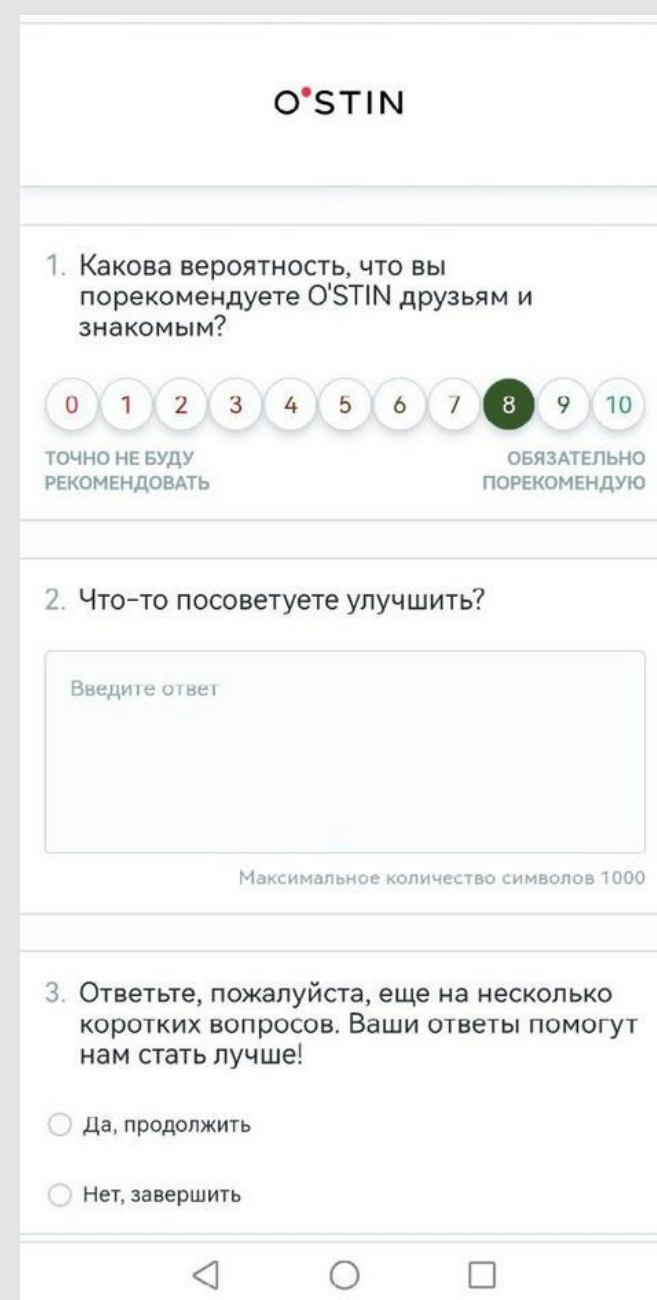


UGC КОНТЕНТ • В FASHION

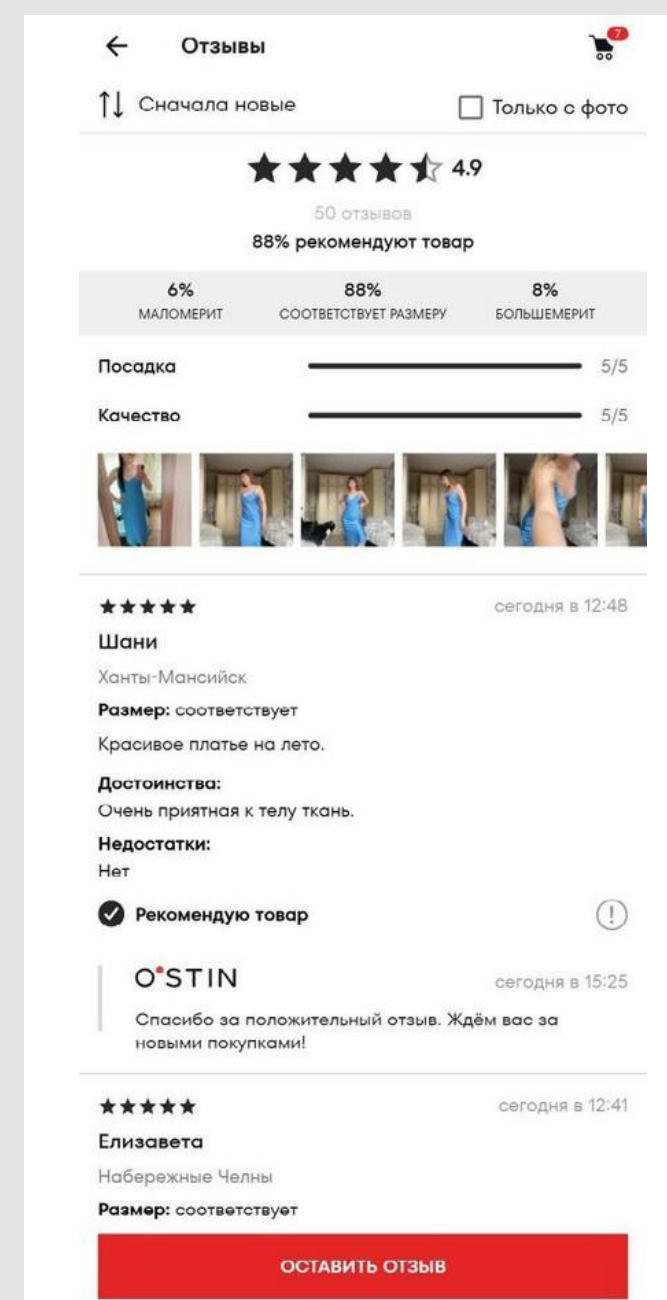
Отзывы и рейтинги



Опросы



Rich content



Вопросы и ответы



UGC КОНТЕНТ • ЗОНЫ ПОКРЫТИЯ

Store

Сайты компании

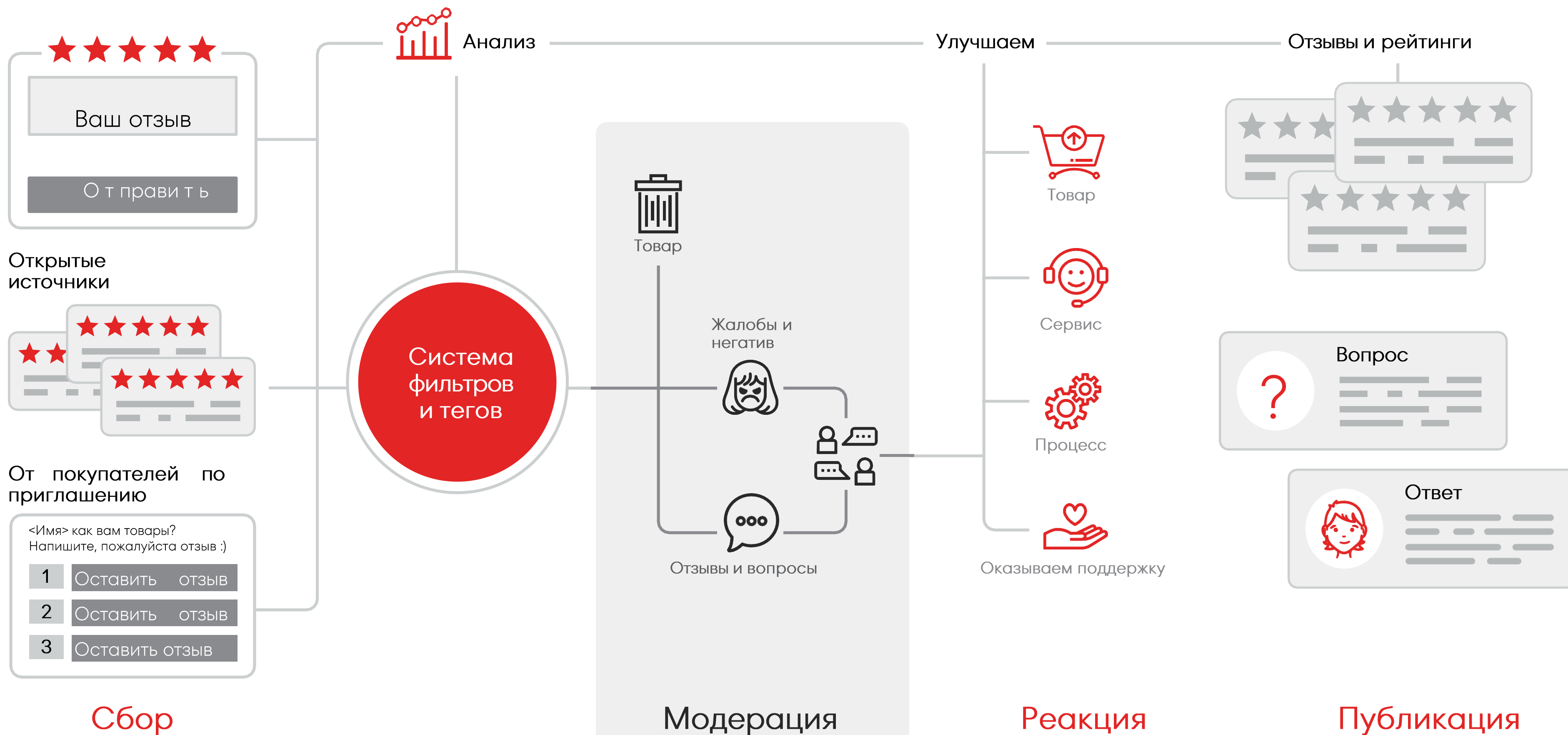
Маркетплейсы

Геосервисы

Сайты-отзовики

ОСТАЛИ

ПРОЦЕСС РАБОТЫ • СИУГС



НАМ ПОМОГАЕТ • ТЕГИРОВАНИЕ



ПОСТАВКА

МЫ НЕ ПУБЛИКУЕМ • ОТЗЫВЫ



о доставке
заказа



об оповещениях
и других
коммуникациях



о браке, который
обнаружен при
получении



о списании
бонусов

Вместо этого мы
оформляем претензию
или пишем в личные
сообщения

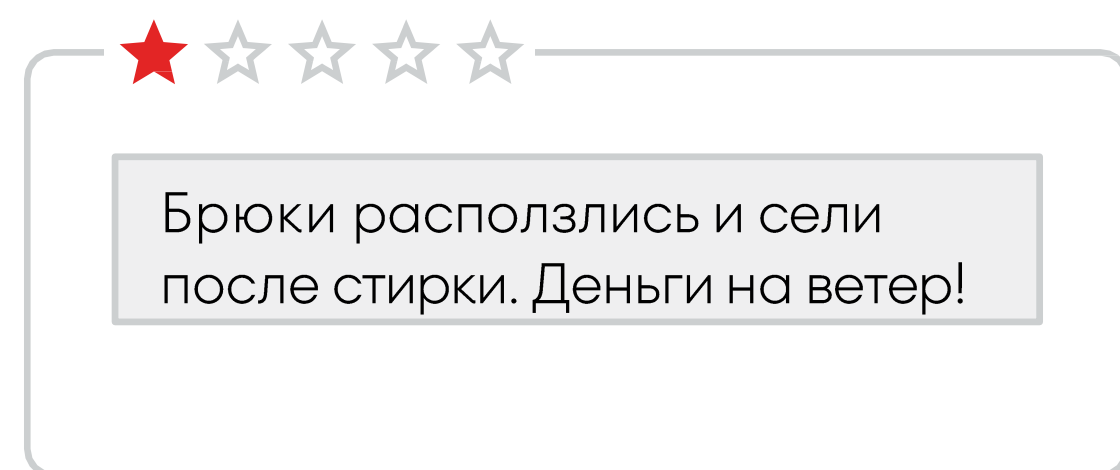


о работе
колл-центра

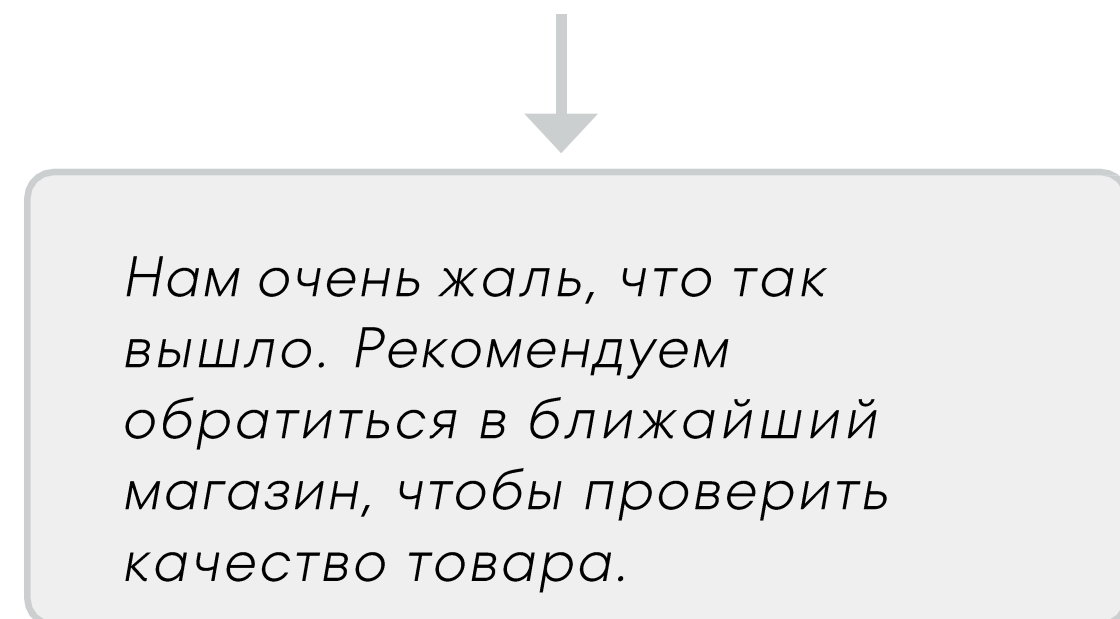
ОСТАВЬ

ОТВЕТ НА ОТЗЫВЫ • О БРАКЕ

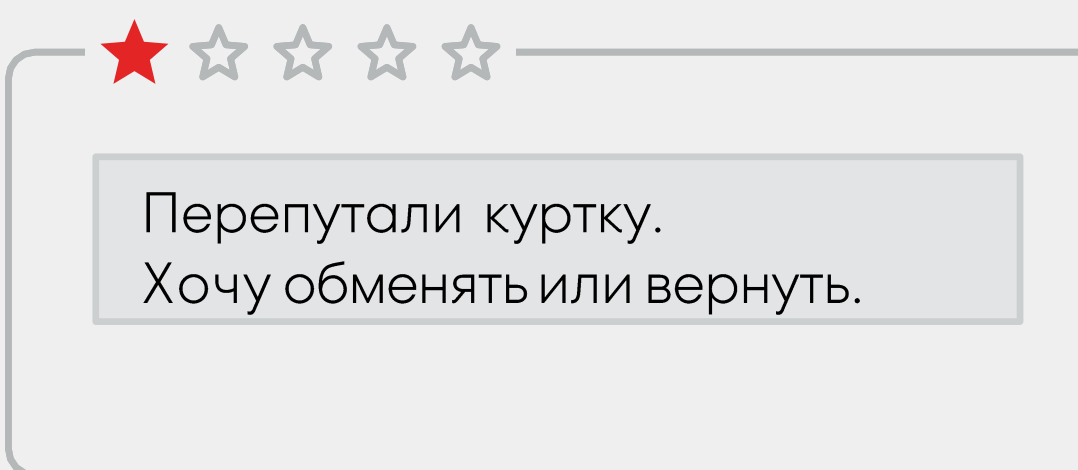
Брак проявился в процессе эксплуатации



Публикуем отзыв и отвечаем на сайте



Брак обнаружен изначально при получении



Отзыв не публикуется



КОГДА НЕОБХОДИМЫ

• ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ДЕЙСТВИЯ



На товар поступило 3
и более негативных отзыва
с жалобой на один и тот
же дефект за последние
30 дней или меньший
период



Товар имеет
худший рейтинг
за неделю

собираем всю
детальную
информацию о
товаре

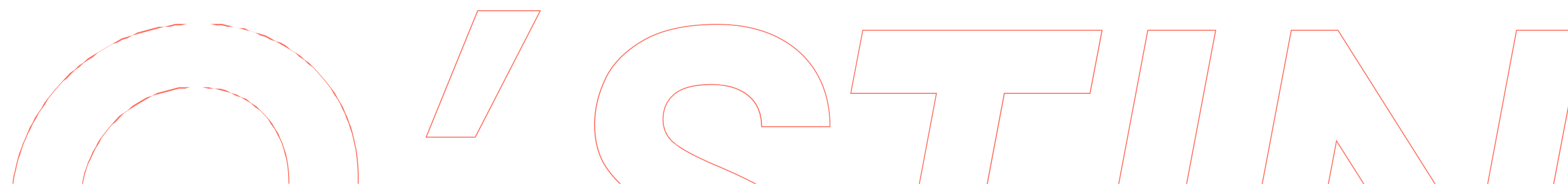
отправляем:

- категорийному менеджеру
- в департамент разработки товара

В результате:

возможные
улучшения товара
в будущем

быстрый возврат
при конкретном
дефекте



UGC ПОМОГАЕТ • БРЕНДУ

Увеличивает
конверсии
и продажи

- Дополнительный SEO-трафик
- Меньше отток
- Помощь клиенту в выборе

Выявляет ожидания
клиентов и точки
роста

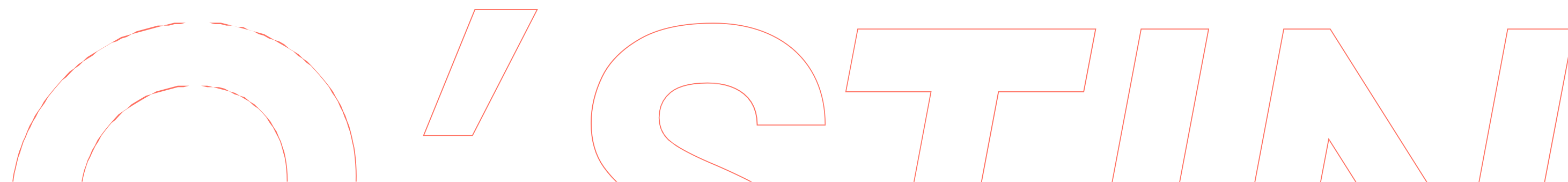
- Обратная связь из первых уст
- Инсайты о бренде, товарах и обслуживании
- Знания о клиентах

Удовлетворенность и
лояльность клиентов
выше

- Быстрее реакция на обращения
- Лучше сервис

Помогает
улучшать
предложение

- Товарная матрица



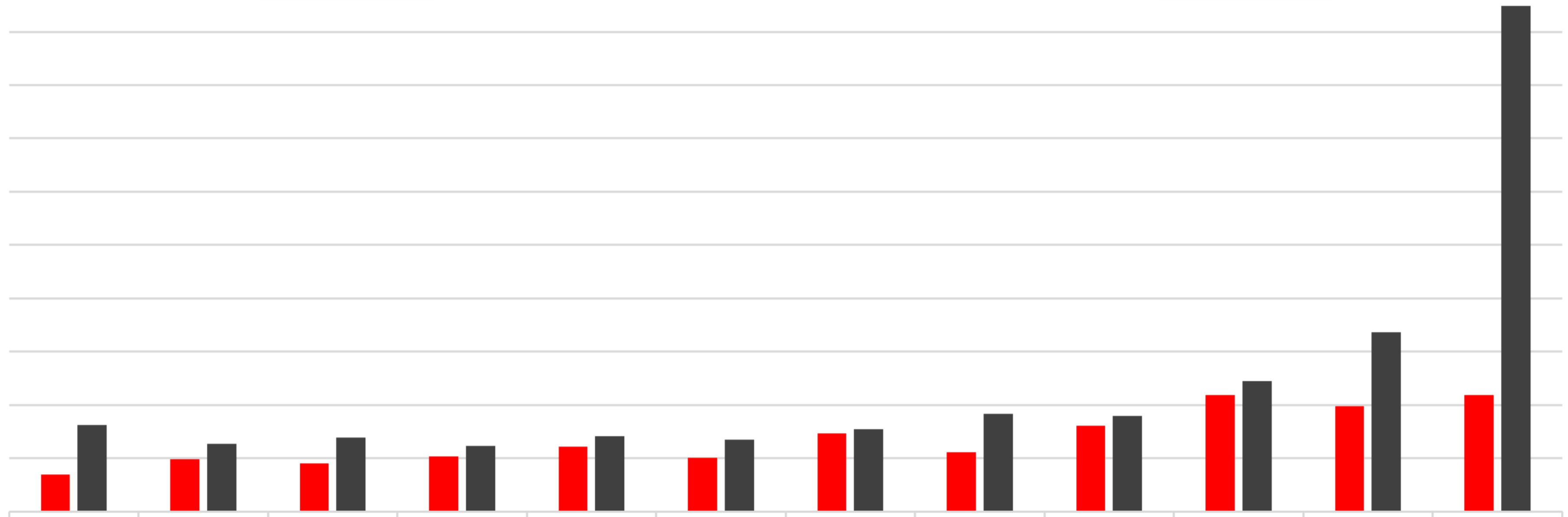
ОБРАБОТКА UGC



РОБОТИЗАЦИЯ

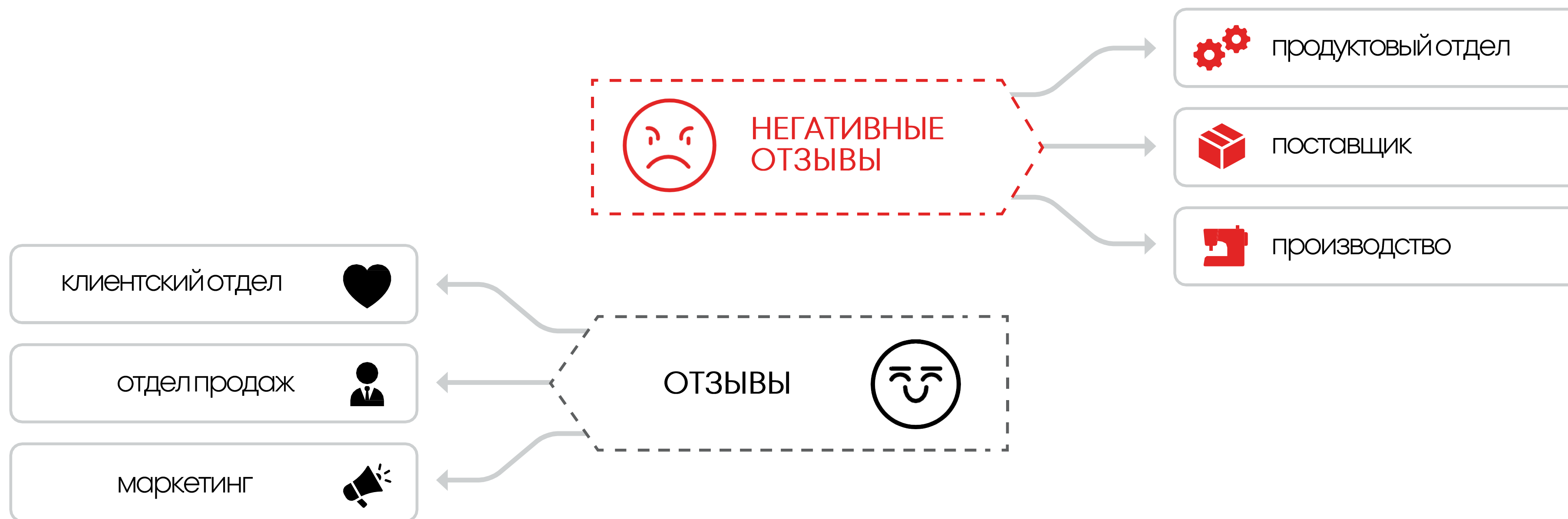
Справились с ростом X 5 отзывов
без увеличения штата

95% отзывов обрабатывает
робот



UGC • ЧАСТЬ БИЗНЕСА

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА НА ВСЕХ УРОВНЯХ



ОСТАТКИ

O'STIN

х 4 ОТЗЫВОВ

на 1 карточку товара

в 3 раза

снизилась стоимость обработки 1 отзыва

в 4 раза

увеличилась посещаемость карточек на геосервисах, +365% стали чаще читать ОТЗЫВЫ

5 операторов

заменял робот

50% клиентов

исправляют свои негативные оценки в сторгах

4,9 звезд

средняя оценка приложения в сторгах

O'STIN

ВКЛЮЧЕННОСТЬ • 100% ОХВАТ



ОСТАВЬТЕ

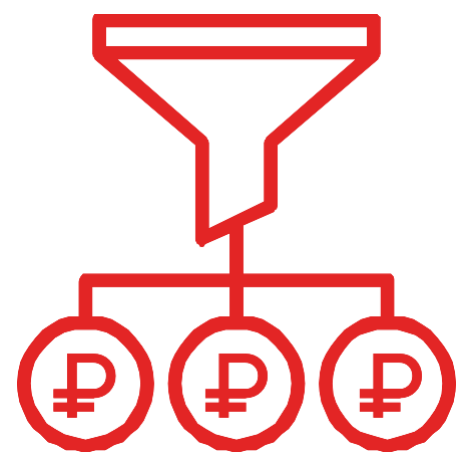
АКЦЕНТ НА ПОЛОЖИТЕЛЬНОМ

Шорты безумно классные, искала такие давно. Качество очень добротное. Закажу еще одни обязательно.

Спасибо за отзыв. Будем ждать вас снова на нашем сайте и в мобильном приложении!

Спасибо за отзыв. Нам приятно, что эти шорты вам очень понравились! Забота о качестве товаров, одна из наших главных задач. Будем ждать вас снова на нашем сайте и в мобильном приложении!

ОСТАВЬТЕ



Conversion rate страниц с отзывами

в 3,5

выше

чем у страниц без них

При этом посетители не обязательно читают отзывы. Часто они просто оценивают их количество и объем.

+ 2 пп в O'stin

O'STIN

Берегите своих
клиентов

Они это ценят



И возвращаются

Екатерина Лазаревская

email: lazarevskayapro@gmail.com

telegram: @lazarevskaya_katy

