

Udesk

如何帮助企业客服团队成功

主讲人：程俊来

SaaS企业成功的三个关键



Acquiring Customers



Retaining Customers

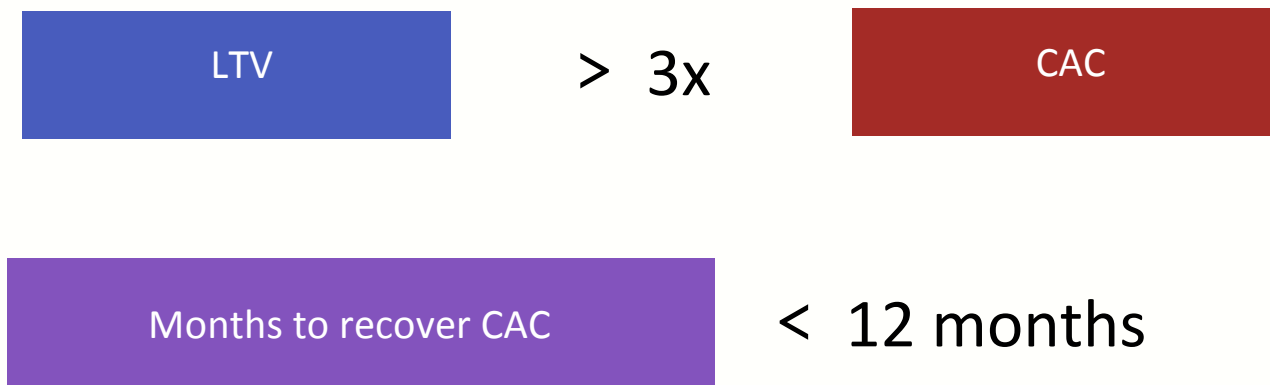


Monetizing Customers



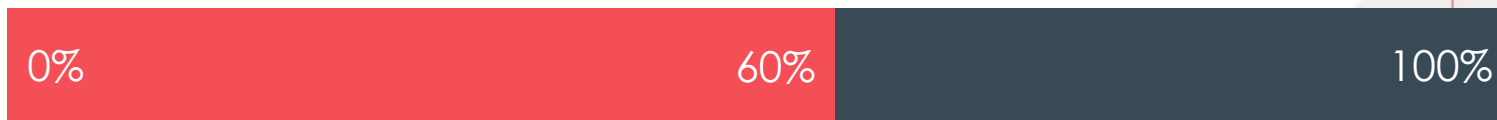
SaaS企业为什么如此重视客户成功？

1) 衡量你的SaaS商业模式是否可行？



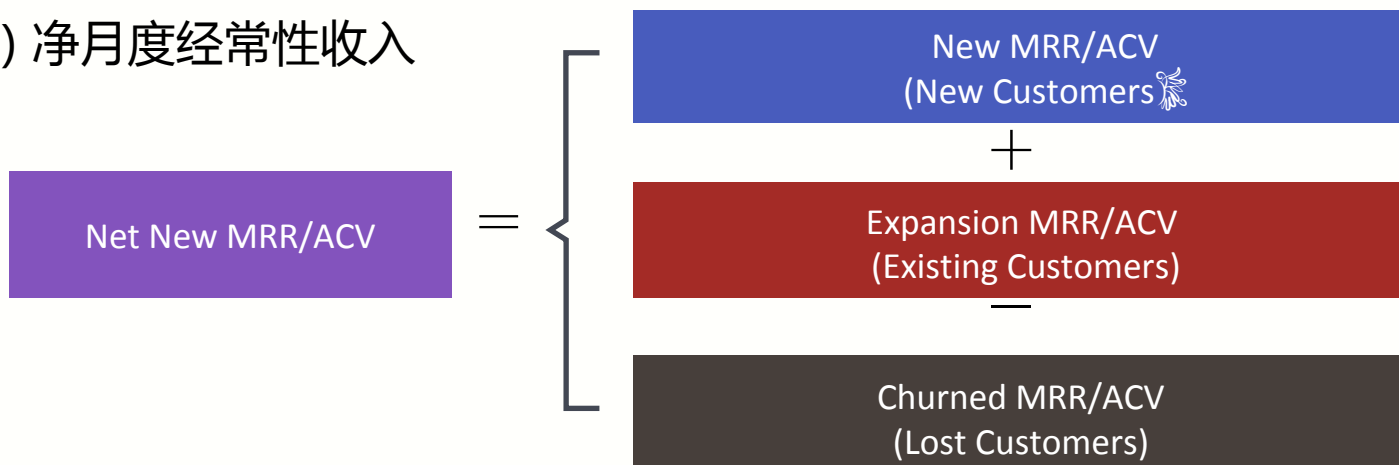
2) 国外顶级SaaS企业，老客户贡献收入60%以上

老客户贡献收入值占比

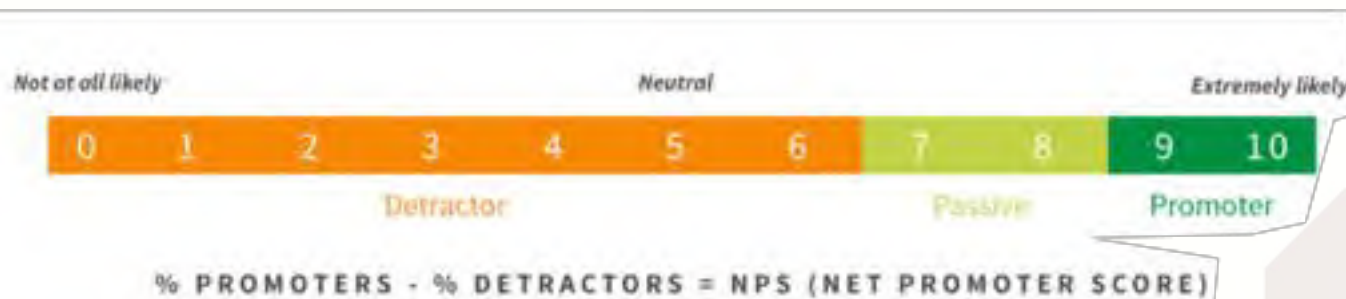


SaaS如何来衡量客户成功?

1) 净月度经常性收入



2) NPS

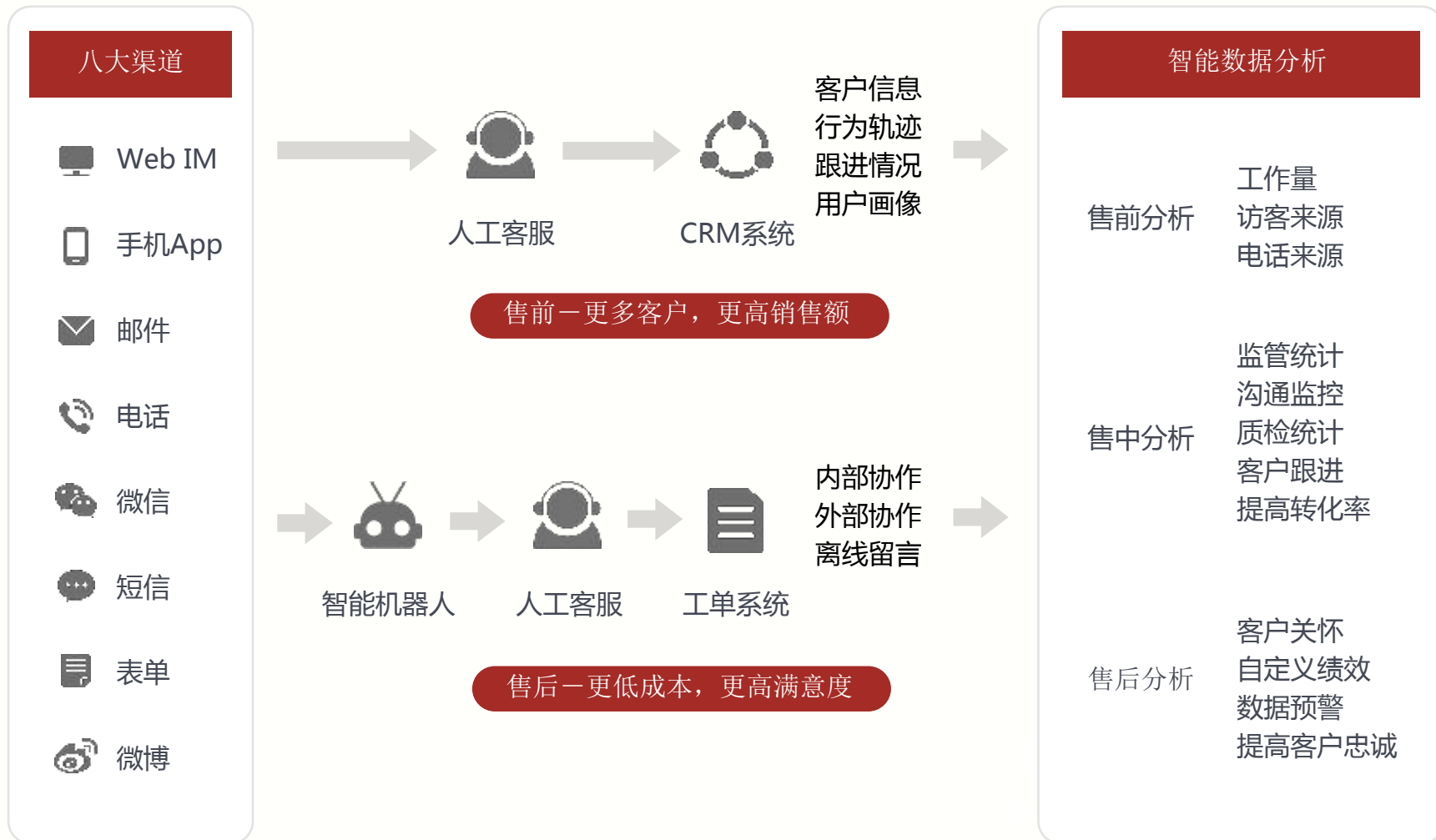


Udesk是谁?

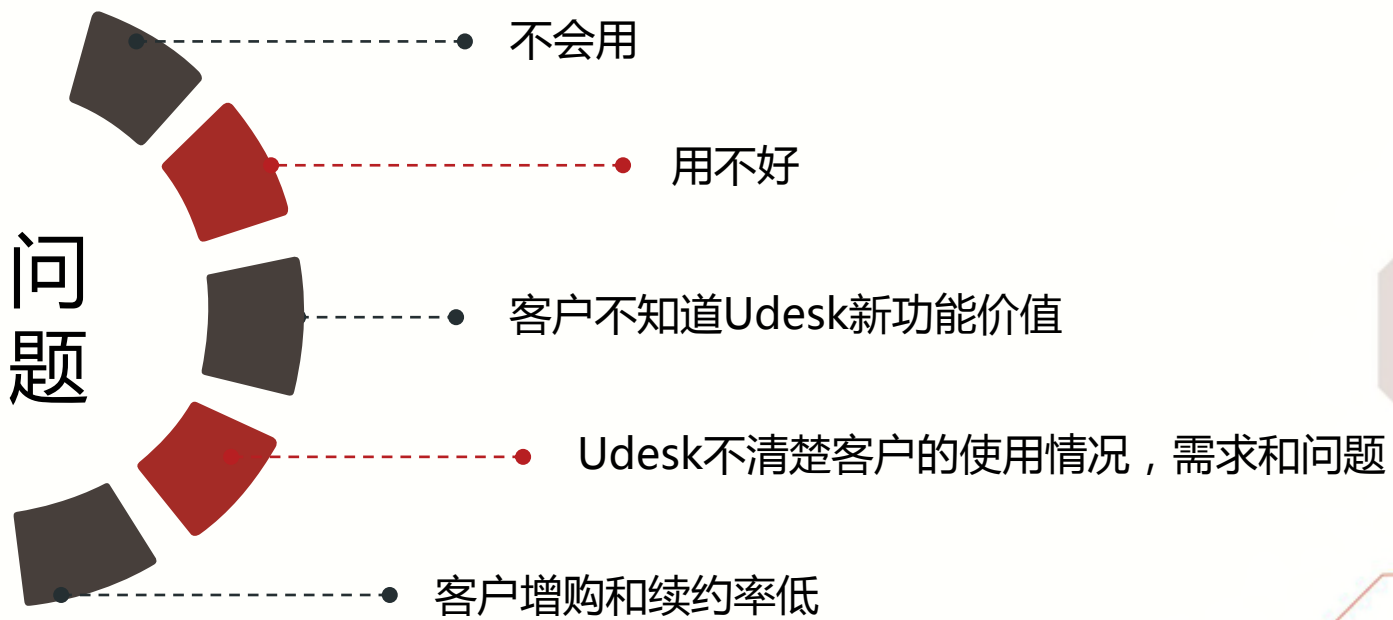
- 定位** 中国最具创新力的客户服务平台
- 理念** 你负责伟大的产品，我们帮你打造伟大的服务
- 客户成功** 2年+的客户成功经验



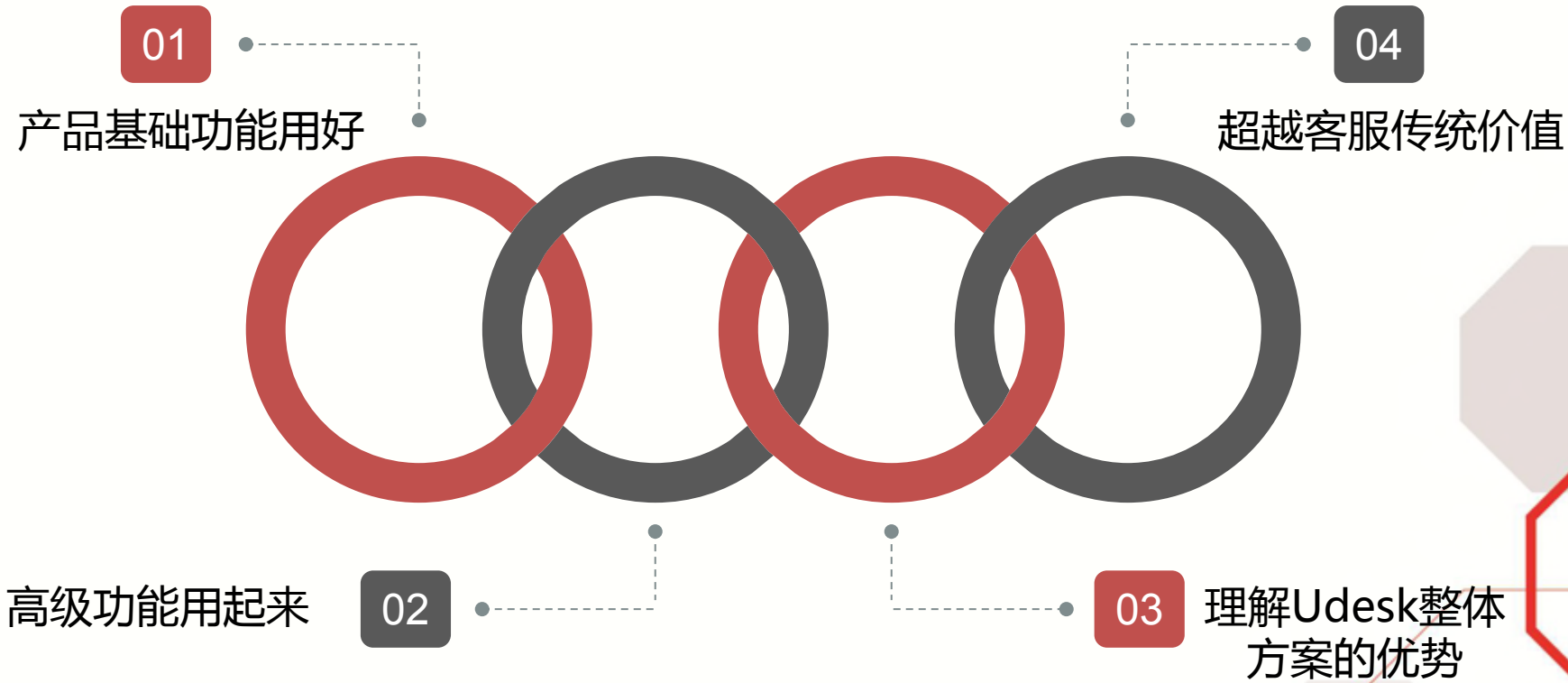
Volesk 客服平台解决方案



客户高速增长背后的问题



Udesk如何定义客户成功



Udesk给客户带来的价值



客户流失率降低28%

可通过Udesk客服系统高效智能的分配客服任务，降低了海底捞订餐高峰时段客户流失率28%



工作效率提升24%

星巴克人力资源部门利用Udesk系统，过滤重复任务，自动执行人力流程，各类工作任务平均处理时间减少24%



售后满意度提升32%

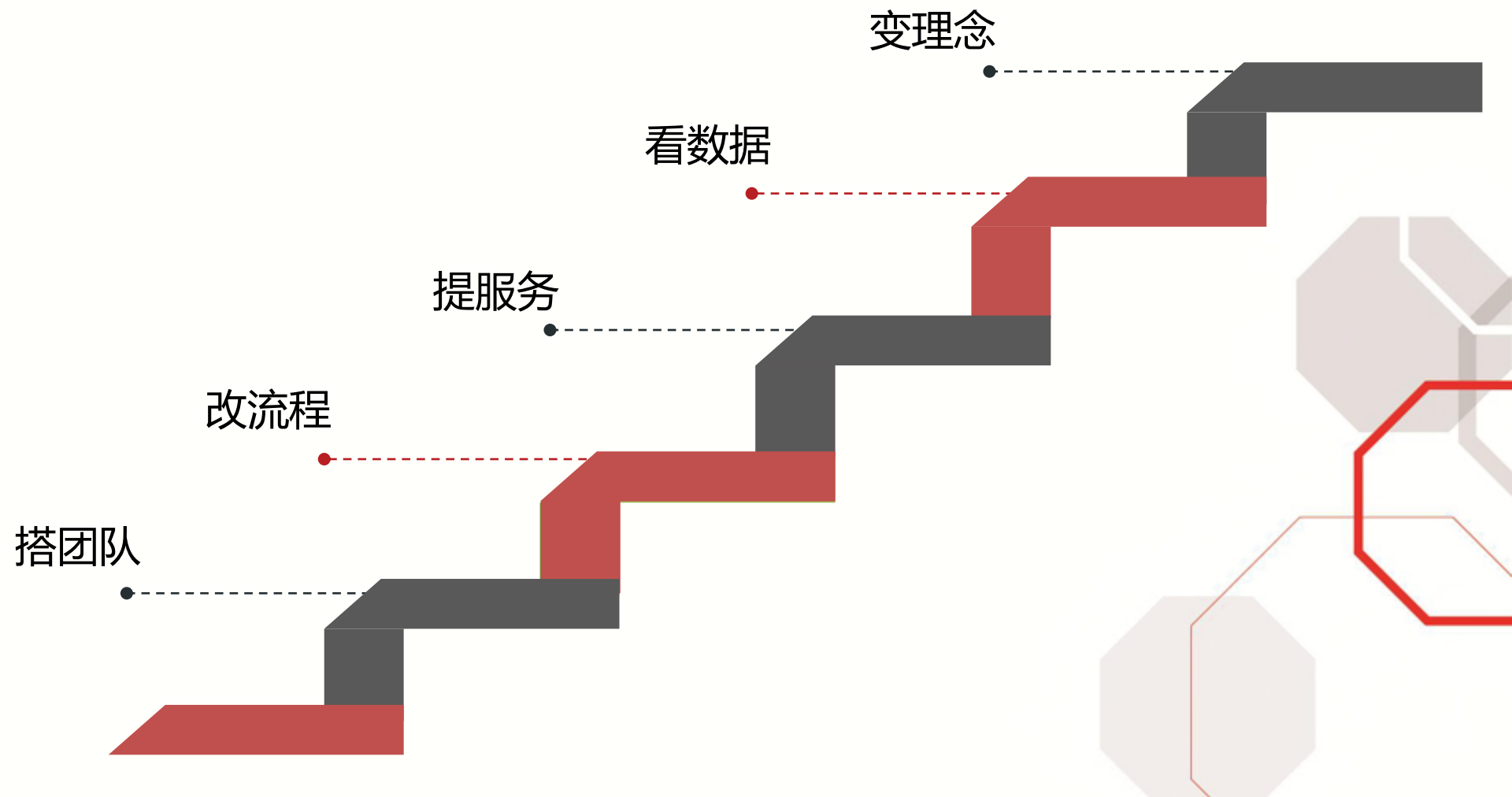
58同城二手交易平台，利用Udesk全渠道客服评价与监控系统，及时发现客服流程中的薄弱环节并改进，售后满意度提升32%



客户转化率提升19%

通过APP端客服系统植入，为移动端客户提供完善的客户服务方案，利用结构化消息等技术，有效提升客户转化率19%

■ 搭建客户成功体系的全过程



那些经常会被问到的问题



客户成功团队如何推动客户需求落地？



客户成功如何与客服、销售配合，各自边界在哪？

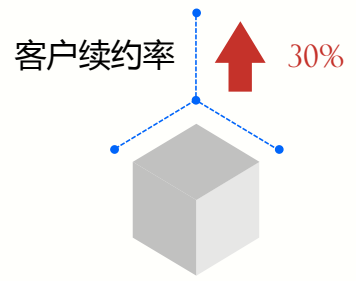


如何考核客户成功团队？

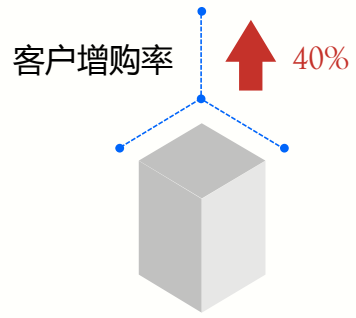


什么样的人适合做客户成功经理？

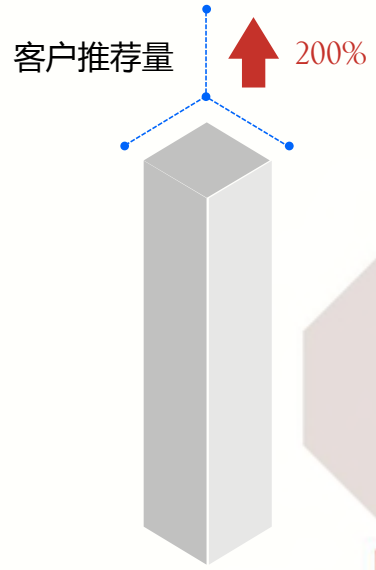
客户成功体系给Voleak带来的增长



客户续约率提高近 30%



客户增购率提高近 40%



客户推荐量近 200%

几点思考



1

要找对的客户

2

产品价值是客户成功的基础

3

国外的经验可参考不可模仿

4

国内人才的培养不太乐观

5

SaaS企业要更务实，现阶段实战比理论更重要



Udesk客服那些事



你负责伟大的产品，
我们帮你打造伟大的服务



北京沃丰时代数据科技有限公司



主讲人：程俊来