

# sok

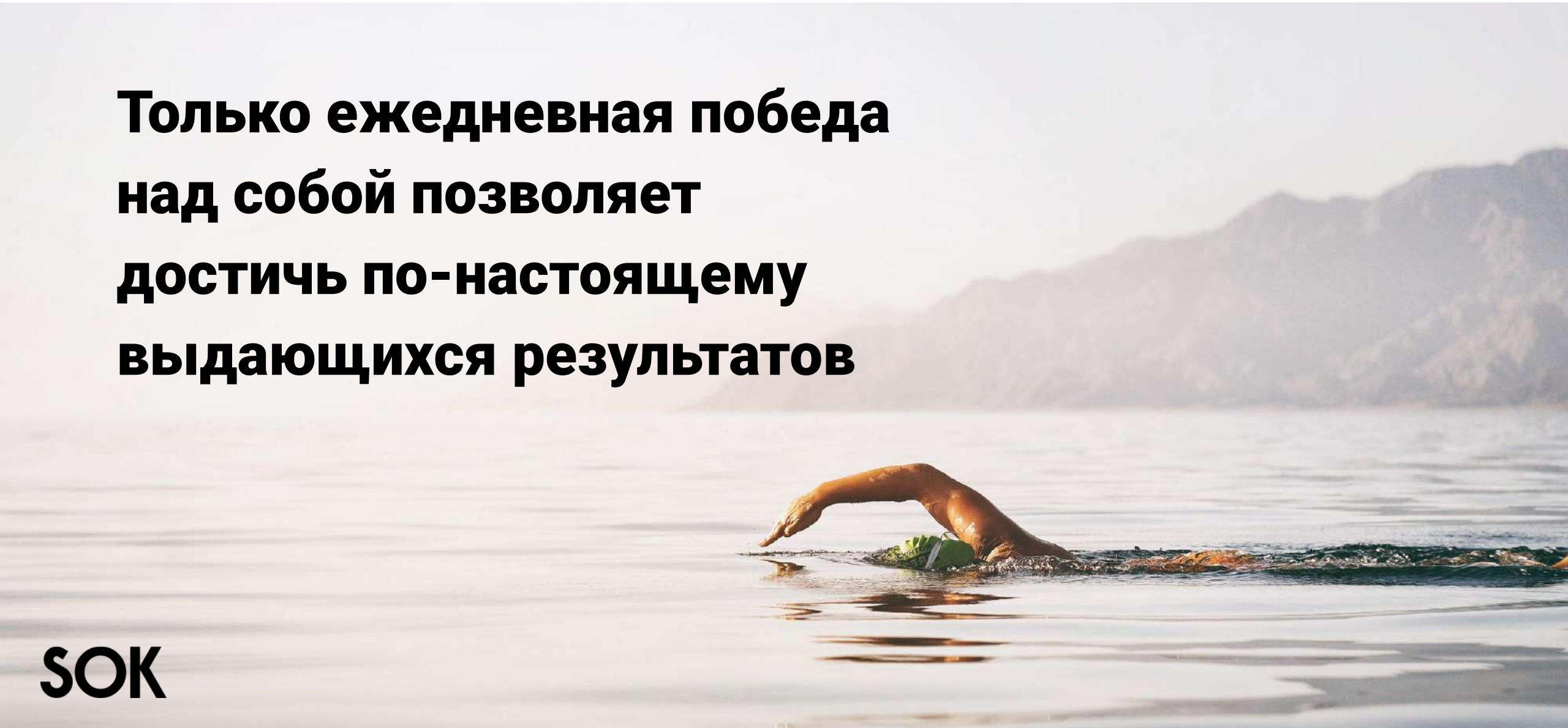
**Сессия** «Digital-инструменты в управлении коворкингом»

**Тема** Предвосхищая ожидания: как повышение комфортности становится драйвером эффективности клиента?

# **Моя вторая жизнь**

**Только ежедневная победа  
над собой позволяет  
достичь по-настоящему  
выдающихся результатов**

**SOK**



# Как Майкл Фелпс

**СОК в России  
лидер рынка  
гибких офисов**



# SOK — 100% готовые смарт-офисы

---

## Комфорт

Инженерные коммуникации  
А-класса

Современный дизайн и  
внимание к деталям

Комфортная мебель

Транспортная доступность

## Атмосфера

Сообщество резидентов

Обучающие программы,  
лекции и дискуссии

Вечерние мероприятия

Эффективный нетворкинг

## Фокус

ИТ-инфраструктура  
корпоративного уровня

Персонал готовый помочь в  
любой момент

Ежедневная уборка офисов

Вежливая охрана

# #1 в России



**Арена**

15 595 m<sup>2</sup>  
2 000 столов



**Сады пекина**

3 160 m<sup>2</sup>  
515 столов



**Сити**

6 452 m<sup>2</sup>  
до 1100 столов

## 5 локаций

## >30 000 кв.м

## >4 000 столов



**Земляной вал**

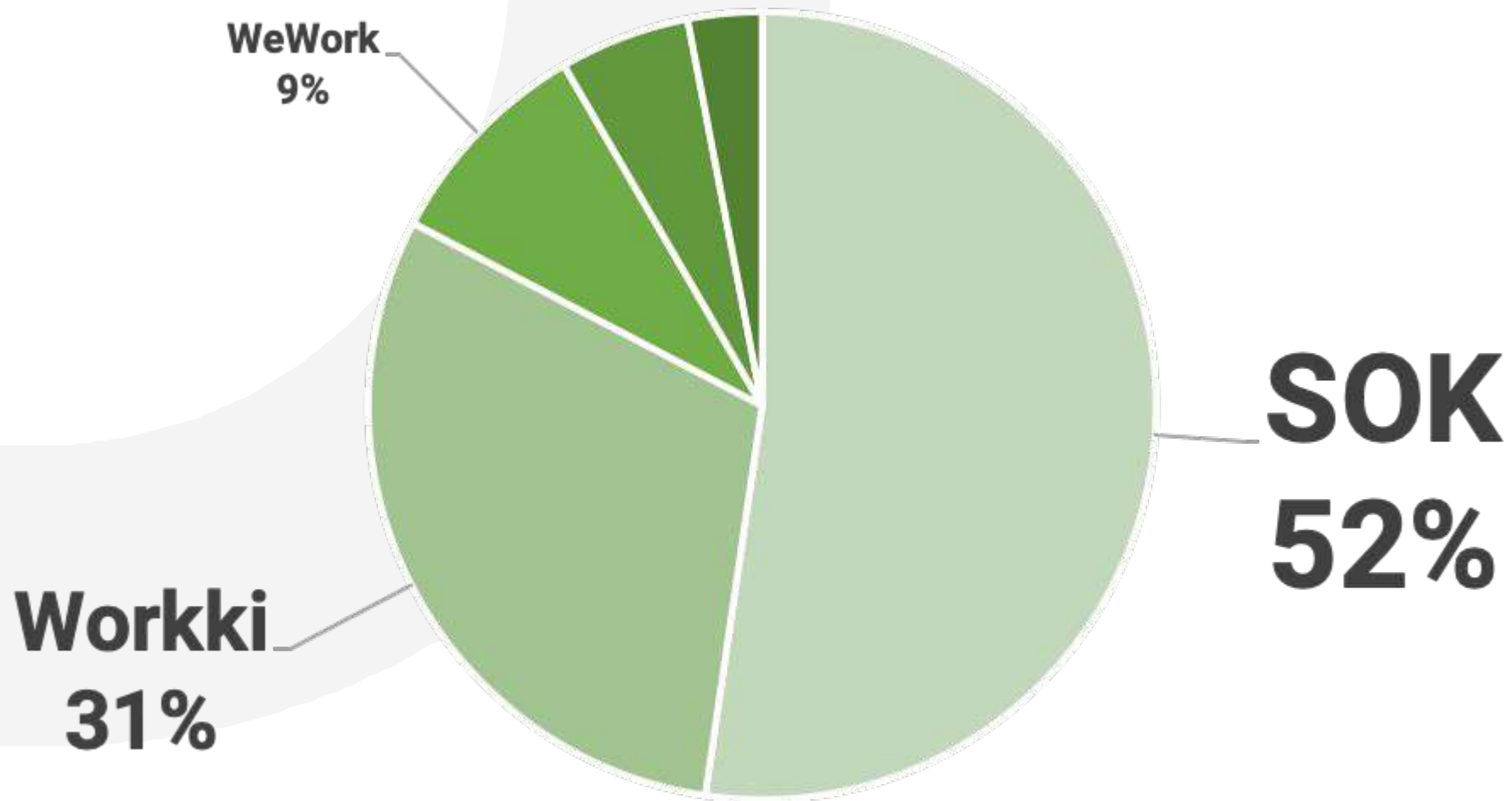
2 506 m<sup>2</sup>  
355 столов



КИТАЙ ГОРОД  
КИУАЙ ГОРОД

# Каждый второй клиент выбрал SOK

---



# SOK — 100% готовые смарт-офисы

---



**«Делай только то,  
что действительно  
важно»**

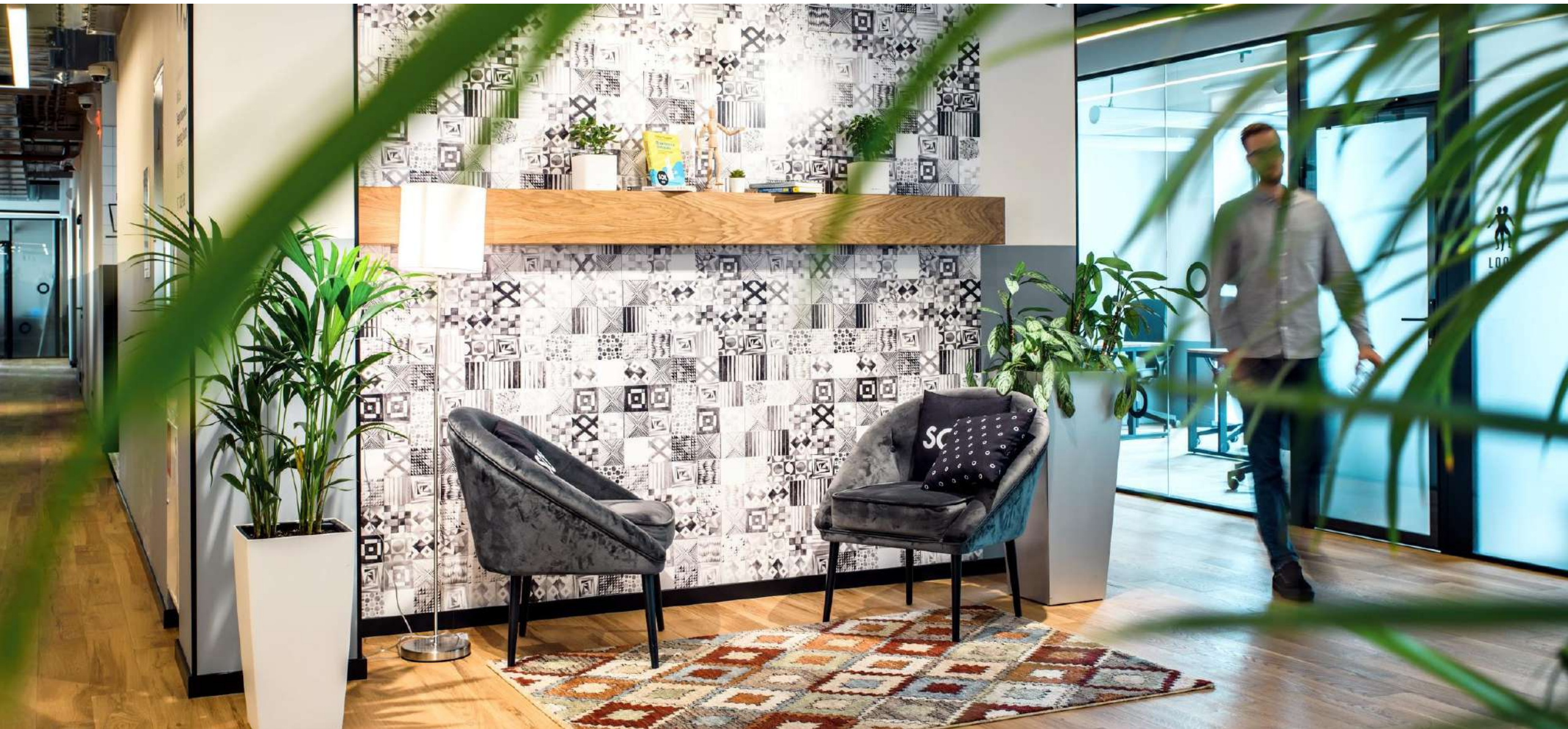
**SOK**

# Наши клиенты – лидирующие компании

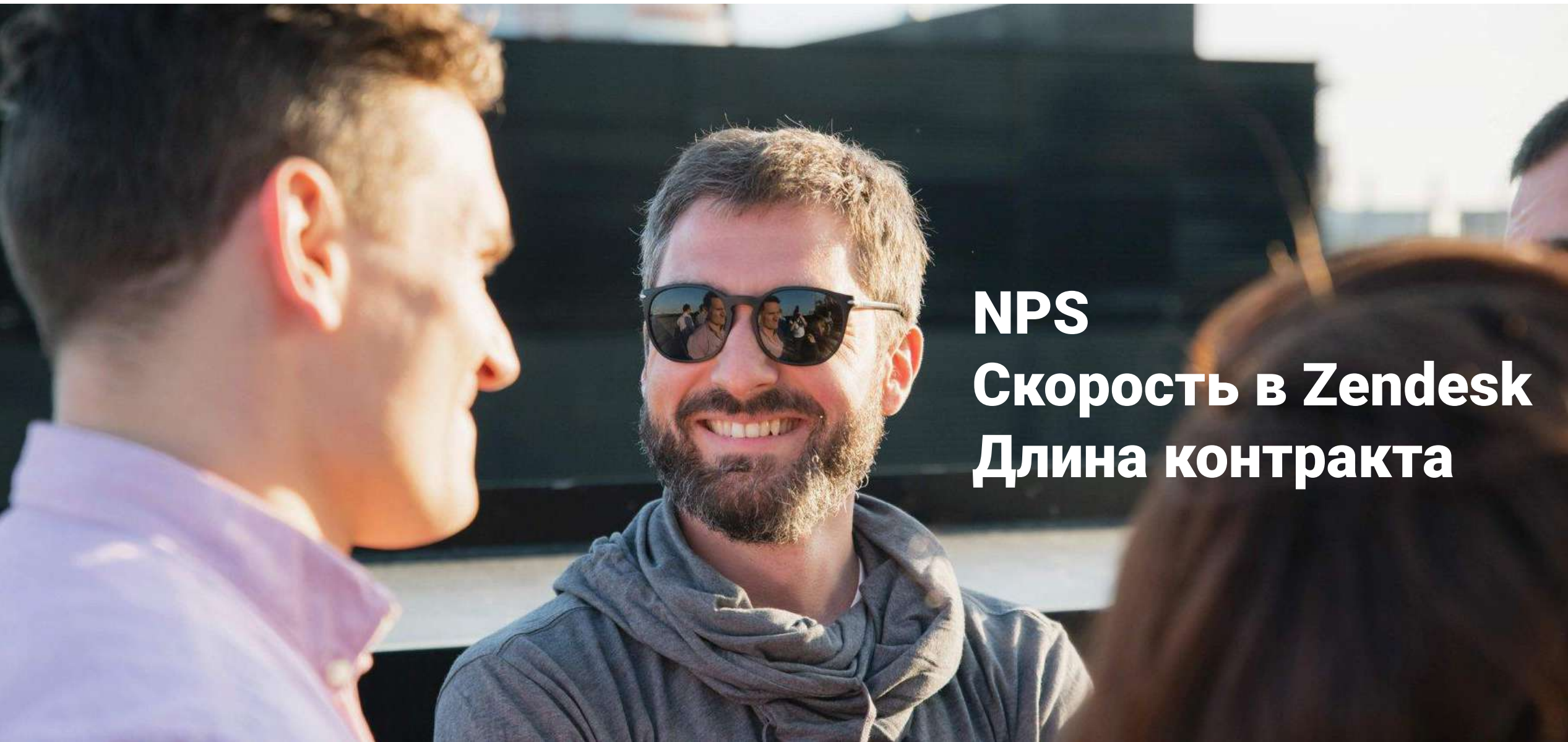
---



# Мы бьем свой собственный рекорд

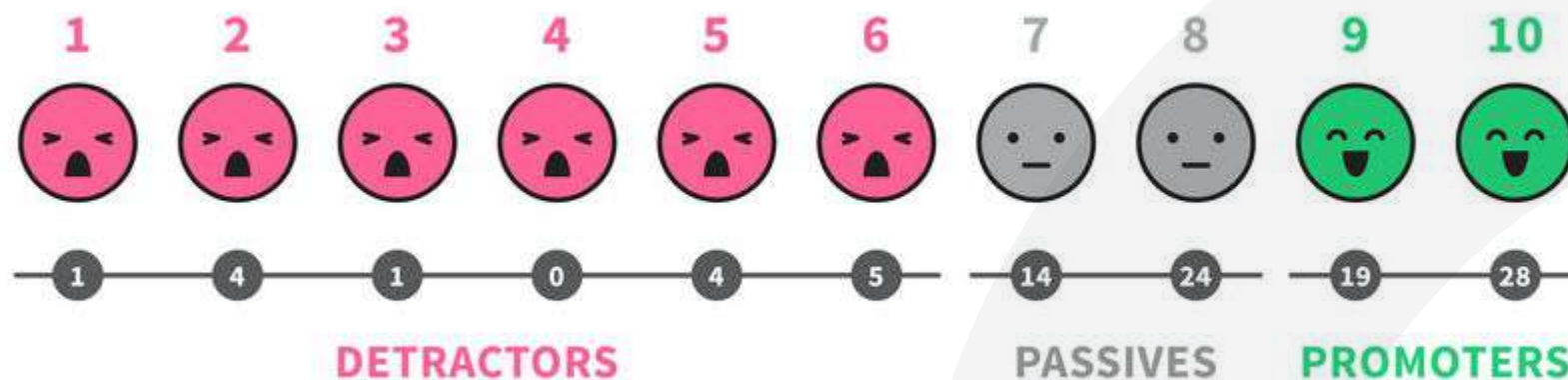


# Комплексные показатели сервиса



**NPS**  
**Скорость в Zendesk**  
**Длина контракта**

# NPS - индекс готовности рекомендовать



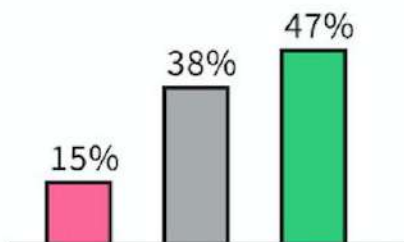
**NPS = %PROMOTERS - %DETRACTORS**

**NPS = % 😊 - % 😞 = 47% - 15% = 32%**

Detractors - 15%

Passives - 38%

Promoters - 47%



# NPS связан с коммерческим успехом

---

В среднем по рынку

16%



EBAY, AMAZON

75%

amazon



P&G

PHILIPS



OZON

TELE2

SOK

# NPS B SOK – 46%



| Industry                      | Leader              | Leader's NPS |
|-------------------------------|---------------------|--------------|
| Airlines                      | Southwest           | 71           |
| Auto Insurance                | USAA                | 73           |
| Banking                       | USAA                | 68           |
| Brokerage & Investments       | Vanguard            | 65           |
| Cable & Satellite TV          | Dish                | 17           |
| Cell Phone Service            | Cricket             | 55           |
| Credit Cards                  | American Express    | 55           |
| Department & Specialty Stores | Costco              | 74           |
| Drug Stores & Pharmacies      | Walmart Pharmacies  | 28           |
| Grocery & Supermarkets        | H-E-B               | 64           |
| Health Insurance              | Kaiser Permanente   | 33           |
| Home & Contents Insurance     | USAA                | 69           |
| <b>Hotels</b>                 | <b>Ritz Carlton</b> | <b>68</b>    |
| Internet Service              | Fios Internet       | 19           |
| Laptop Computers              | Apple               | 68           |
| Life Insurance                | Allstate            | 40           |
| Online Entertainment          | Prime               | 53           |
| Online Shopping               | Zappos.com          | 58           |
| Shipping Services             | UPS                 | 36           |
| Smartphones                   | Apple and Samsung   | 45           |
| Software & Apps               | Turbo Tax           | 54           |
| Tablet Computers              | Apple               | 68           |
| Travel Websites               | Airbnb              | 44           |

**Сервис сегодня = скорость**



# Что мы выбрали для обеспечения скорости?



zendesk

- 16 офисов в мире
- 4,75 млрд операций
- 99,9% SLA с гарантией бесперебойной работы
- Поддерживает GDPR (General Data Protection Regulation)

 slack

*ticketmaster*®

L'ORÉAL

NETFLIX

CASIO



Yandex Taxi



# Почему мы выбрали Zendesk



**Расширяет возможности команды  
— дает правильные инструменты для  
первой линии**



**Позволяет предоставлять обслуживание  
на уровне мировых лидеров по скорости  
и качеству**



**Все это максимально быстро и с  
минимальной стоимостью**

- Единое окно для решения задач клиентов
- Возможность делегирования
- Понятный интерфейс не требует обучения
- Гарантируем 15 минут на первый ответ
- У каждого обращения есть история
- Задачу клиента можно передавать между исполнителями без потери данных
- Старт за 1 месяц
- Отсутствие администратора системы в штате — все работает из коробки

# Как мы внедряли Zendesk

Специализируются на Zendesk с 2015 года.  
Самый крупный партнер Zendesk в регионе.  
20 внедрений Zendesk в России за последние 3 года.  
С 2020 года Zendesk Master Partner в России и СНГ.

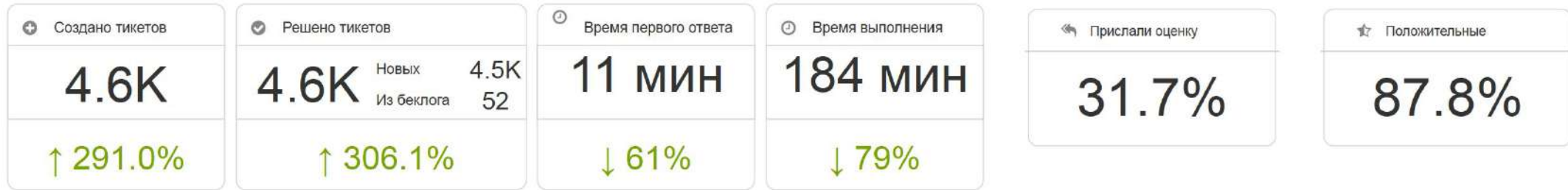
- Выпили пива :)
- Составили ТЗ
- Адаптировали решение с существующими бизнес-системами SOK
- Разработали пользовательский интерфейс личного кабинета с учетом гайдлайнов SOK
- Обучили персонал работе с Zendesk
- Обучили специалистов ИТ службы SOK настройке и эксплуатации системы
- Постоянно консультируют нас
- Дополнительное настраивают систему и процессы по нашему запросу

# ОНТЕК

MASTER

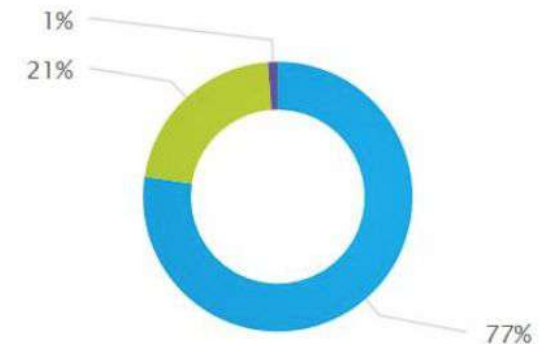
zendesk  
partner

# Какие данные мы собираем

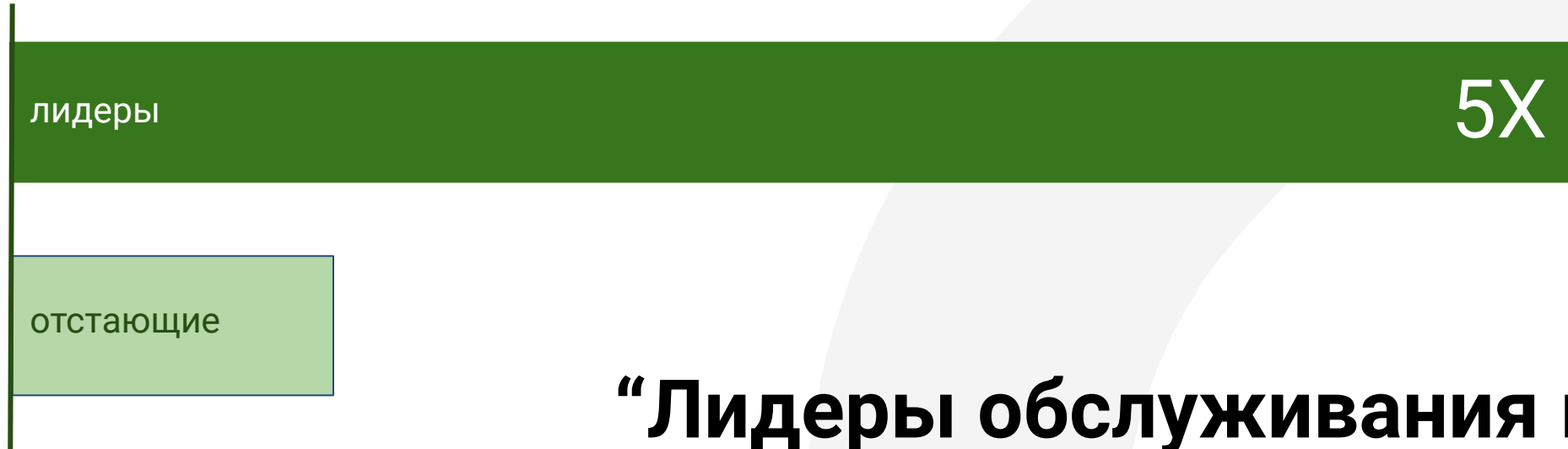


## ТОП-5 Запросов

1. Установка принтера
2. Регулировка замков и доводчиков
3. Подключение к WIFI
4. Поломка мебели
5. Регистрация в личном кабинете



# Будущее сервиса



**“Лидеры обслуживания клиентов  
повышают свой доход в 5 раз  
быстрее, чем отстающие”**