

ШАБЛОН ЗАЩИТЫ ЭССЕ

Что будет оценивать Жюри:

ЭФФЕКТИВНОСТЬ И ДОСТИЖЕНИЯ КОМПАНИИ/ПРОЕКТА/КОМАНДЫ/НОМИНАНТА (В ЦЕЛОМ) И ОТЛИЧИЯ ОТ КОНКУРЕНТОВ

Ниже Вы найдете шаблон, по которому необходимо построить защиту Вашего эссе. Расскажите коротко о самых важных достижениях за последний год по Вашему проекту/компании/команде/персоне (в зависимости от номинации). Для этого используйте схему ниже и не забудьте про главное – удовлетворенность клиента, в чем польза для него от Ваших достижений. Нет нужды повторять всё, что было описано в Эссе! Жюри уже ознакомились с Эссе и сейчас надо коротко рассказать именно про достижения и эффективность, привести примеры, факты, метрики и показатели. Сделайте несколько слайдов, визуализирующих Ваш рассказ и загрузите файл Вашей презентации **в формате PDF (4:3, не более 5Мб)** не позднее 16:00 дня, предшествующего Вашей защите и загрузите файл по ссылке: <https://cx-forum.ru/cxclub/cxa/2020/defence>, используя Ваш код загрузки. **Коды загрузки** находятся в ЛК исполнителя, кто подавал заявку на Премию: <https://cx-forum.ru/cxclub/cxa/2020>.

СТРАТЕГИЯ/ПРОЕКТ/ДОСТИЖЕНИЯ

БЫЛО

Коротко расскажите, что было ДО:

- Какую проблему «боль клиента» (процесс, недостаток, потребность, гипотеза) хотели решить?
- Метрики, доказывающие наличие проблемы, или метрика успеха (если проект – тестирование гипотезы)

ПРОЦЕСС

Коротко расскажите, что делали, что получилось и что нет:

- Как и от чего менялась метрика проблемы (процесса), почему думаете, что метрика изменилась именно из-за вашей работы, а не случайно или не из-за сторонних факторов?
- Как изолировали и доказывали связь работы с результатом?

ПОЛЬЗА КЛИЕНТУ

РЕЗУЛЬТАТ

Коротко расскажите, что было и что стало:

- Связь метрики с бизнесом (выручка/чек/отток/снижение затрат) и обоснование этой связи
- Экономика процесса, хотя бы относительная: окупилось ли, как оценили окупаемость?
- Насколько значимые изменения для компании, и как оценивалась значимость? Например, % выручки, на который повлияли изменения, % покупателей и т.п.
- Польза клиенту: было / стало

НАПРИМЕР:

Было много оттока после обращения в КЦ: 56% людей не совершали покупку после обращения. Это подтверждалось и NPS/качеством оценки разговоров/другое (показать метрику в динамике). Из-за этого компания теряла N рублей в день/мес и т.д.

Что решили сделать:

Заменить часть операций в КЦ на работа, чтобы сократить время ожидания и затраты на столько-то, и в результате получили рост NPS на столько-то и т.п.

Что сделали:

Изменили бизнес-процессы в КЦ, сэкономили столько-то, ожидание стало меньше на столько-то (используйте свои метрики!)

В результате:

Отток снизился на столько-то, что сохранило X% выручки компании. Время обслуживания ниже, NPS поменялся так-то (в динамике), процент конверсии и другие доступные метрики в динамике. Клиенты счастливы!

Это пример идеальной защиты. Все понятно, доказано и видно, что проблема решена на уровне бизнеса. Вам надо представить свои метрики!