



CX FORUM RUSSIA

Testbirds

/ Как посмотреть на свою компанию глазами клиента, увидеть, понять и ~~простить~~ исправить

Степанов Максим
+7 925 7860581
sm@crowdtesting.ru

Crowdtesting.ru



Market Guide for Crowdsourced Application Testing Services, Gartner, 2016

Uncover Unexpected App Insights Through The Crowd, Forrester, 2016

Market Trends: Application Testing Services Must Address the Shift to Digital Business Requirements, Gartner, 2016

Market Overview: Mobile App Testing, Forrester, 2015

Hype Cycle for Application Development, Gartner, 2015

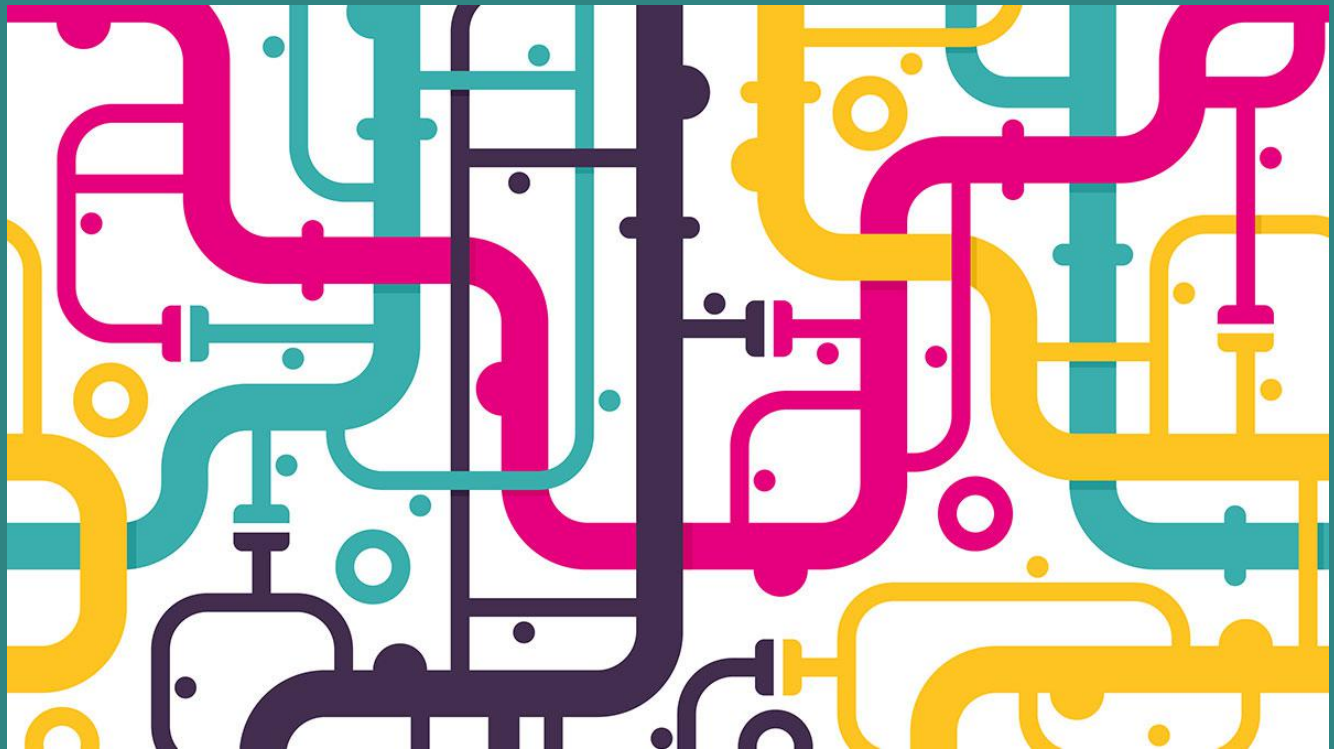
Cool Vendors in Enterprise Mobility, Gartner, 2014



Customer Experience

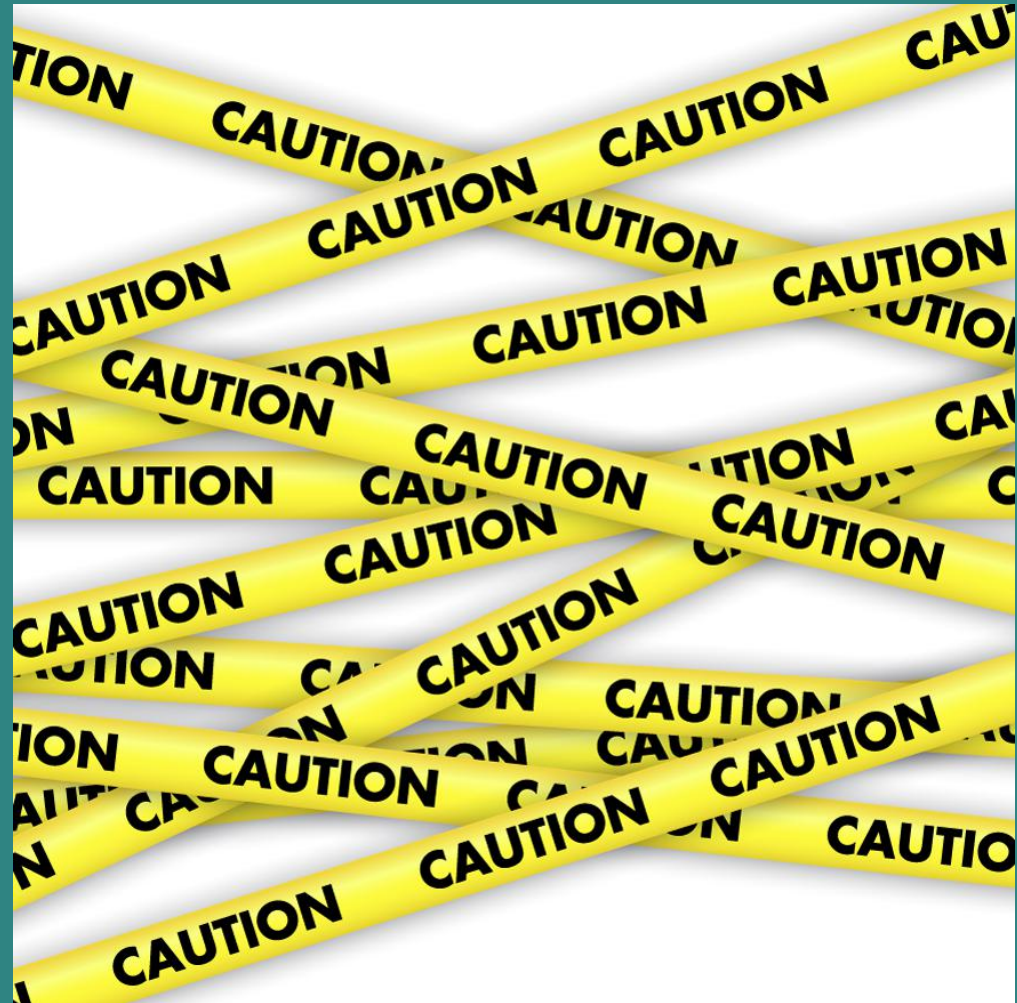
ПРИЛОЖЕНИЕ | САЙТ | КОЛЛЦЕНТР | ОФИС

РЫНОК
МАРКЕТИНГ
СЕРВИС
UI
MIDDLE
BACK
...



Customer Experience. Ограничения

КОНКУРЕНТЫ
БИЗНЕС-МОДЕЛЬ
СРОКИ
БЮДЖЕТ
РЕСУРСЫ
...



Какой сервис нужен клиенту?



2196 респондентов из всех регионов РФ, от 15 до 62 лет

- ✓ КАЧЕСТВЕННЫЙ (17%)
- ✓ ЧЕСТНЫЙ (10%)
- ✓ НЕНАВЯЗЧИВЫЙ (8%)
- ✓ ДОСТУПНЫЙ (3%)
- ✓ БЫСТРЫЙ (2%)
- ✓ ВЕЖЛИВЫЙ (2%)
- ✓ ПРОЗРАЧНЫЙ (2%)
- ✓ И еще 100+ уникальных пожеланий

Качество

Компания нанимает **грамотных и вежливых специалистов**, которые порекомендовать товар или услугу, действительно могущих принести пользу клиенту, а **не по шаблону** (предлагаем всем и всё подряд)

Наличие **возможности быстро и легко связаться с представителями компании**. Например, в приложении ... ты просто можешь переписываться с поддержкой в чатике, при том, что они и правда **отвечают тебе в считанные минуты**. Создается впечатление общения с другом, который помогает тебе по финансам. Очень подкупает, если сотрудники компании иногда **действуют не по инструкции, искренне желая пойти навстречу клиенту**.

Максимально **удобный личный кабинет**, отдельное "спасибо" разработчикам сайта. **Все операции можно осуществить не выходя из дома**

Очень удобный **сервис, ориентированный в первую очередь на удобство клиентов, а не на прямую выгоду**. В каждом супермаркете на выходе обязательно стоит микроволновка, где можно разогреть купленную еду и бесплатные столовые приборы

Пожалуйста, оставайтесь на линии, Ваш звонок очень важен для нас!



Честность

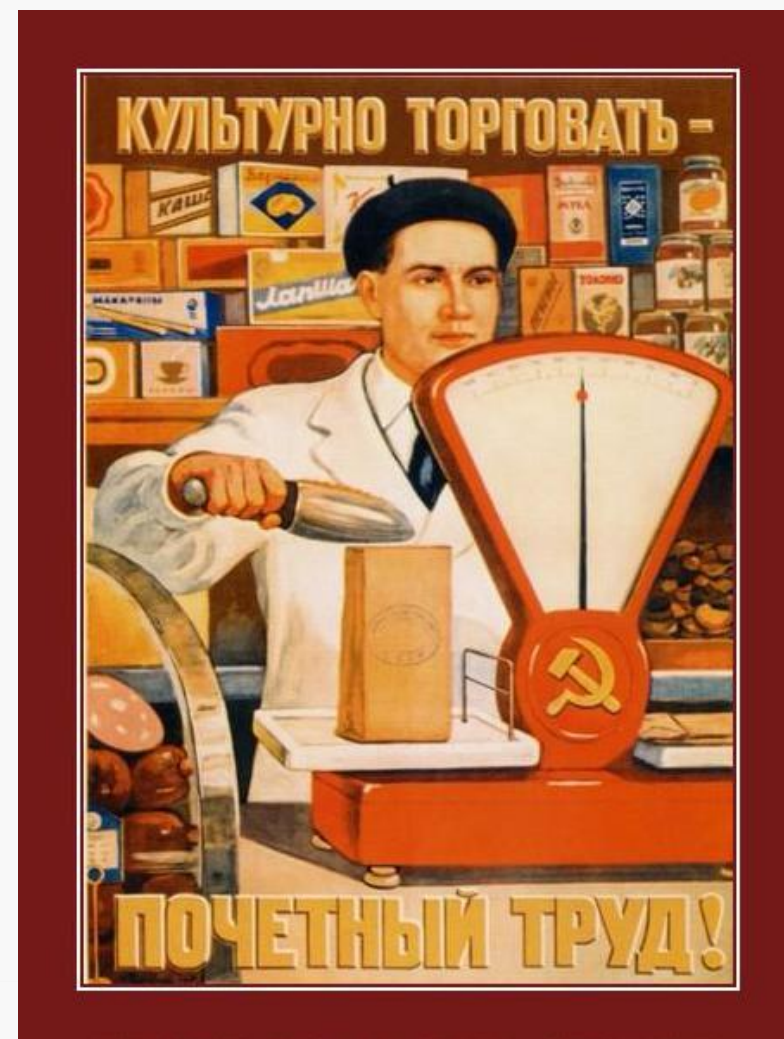
“”

Мне нравится, когда **открыто описываются минусы**. В этом случае я могу решить, с какими из них я готова мириться и чем можно их компенсировать. Когда говорят, что минусов нет, я, как правило, стараюсь отказаться от услуг компании, потому что идеальных услуг и продуктов не бывает, и такой подход говорит о нечистоплотности данной компании и неготовности её к решению проблем.

“”

Понравилось, **что нет никаких "подводных камней" ни в самом продукте, ни тем более в его рекламе**. Т.е. все достаточно прозрачно.

Настоящий безлимит (**никаких "звёздочек" и уловок**).



Ненавязчивость

“” Ненавязчивое обслуживание - **консультанты не стоят над душой**, пока вы рассматриваете товар в витринах, а если есть вопросы - **можно самой подойти и спросить**

“” Компания снимает с нас часть забот по поводу детского здоровья (**своевременно напоминают о необходимых прививках**), никакой навязчивой рекламы дополнительных услуг, вся информация об имеющихся услугах прозрачна и легко доступна при необходимости, в коридоре даже есть девушка, снимающая стресс расплакавшемуся ребёнку с помощью игрушек или мультфильма).

“” Нравится **неназойливость, но при этом открытость и хорошая обратная связь**. Проблемы случаются у любой компании, важна обратная связь и желание сотрудников быстро и качественно решить проблему.

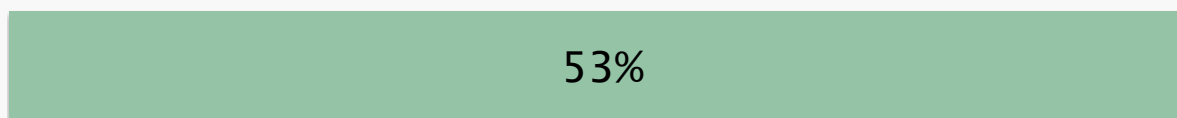
“” Ненавязчивый сервис. **Минимум рассылки на почту**. Вообще очень ярко просматривается именно Западный подход к клиенту.

“” Для меня идеальной была бы та компания, которая **быстро и качественно оказывала услуги только в том случае, когда я обращалась к ним сама**.

“” Мое расположение компания завоевала тем, что **заблаговременно оповещает** об окончании тарифа с подробной информацией.



Обратная связь



- Да, меня поняли, я полностью доволен
- Не ответили
- В принципе ответили, но я остался не доволен
- Ответили так, что я недоволен

5000+ респондентов из
всех регионов РФ,
от 15 до 62 лет

Case Study. Навязанная услуга

Статус подключения

Подключили

Осознанно

Не заметил смс. Подключилась автоматически

Автоматически. Нет сообщения с микроапсейлом

Не заметил смс. Но не стал отключать позже

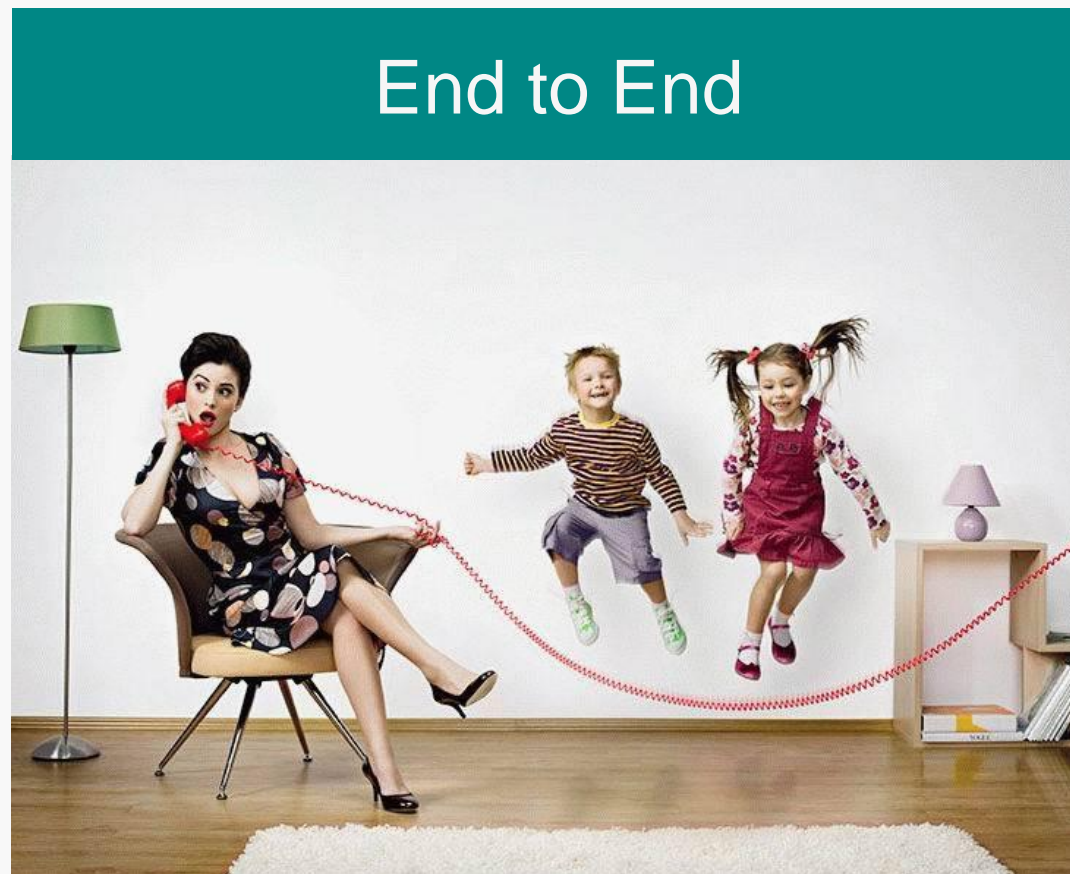
Отключили

Осознанно

Не заметил смс. Отключил позже

Осознанно. Смс не было, хотя достиг порога

End to End

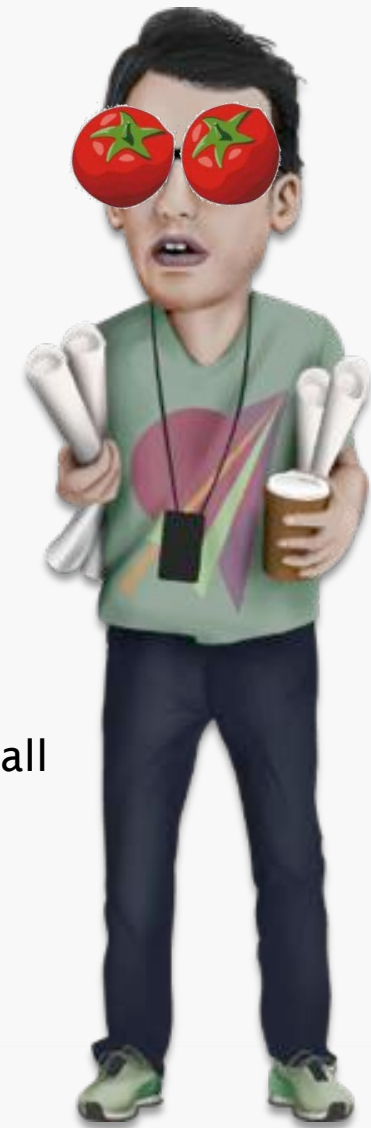


Case Study. Низкая конверсия в мобильном канале

По данным IBM мобильные пользователи генерируют **46,5%** трафика интернет-магазинов, но только **23%** продаж

ПОЧЕМУ?

1. Плохо адаптированы под мобильные устройства
2. Нет перемещения заказа между офлайн магазинами
3. Низкая скорость работы мобильного сайта (нагруженный, тормозит)
4. Мелкие кнопки/иконки (сложно попасть в нужную), сильно затрудняет навигацию
5. Не выделяющаяся в общем дизайне кнопка каталог (или другие важные call to action)
6. Структура меню не всегда очевидна и содержит много вспомогательных элементов, которые отвлекают внимание от каталога
7. Технические проблемы
8. Отвлекающие элементы и др
9. Терминология: кнопки не отражают сути действия
10. И др



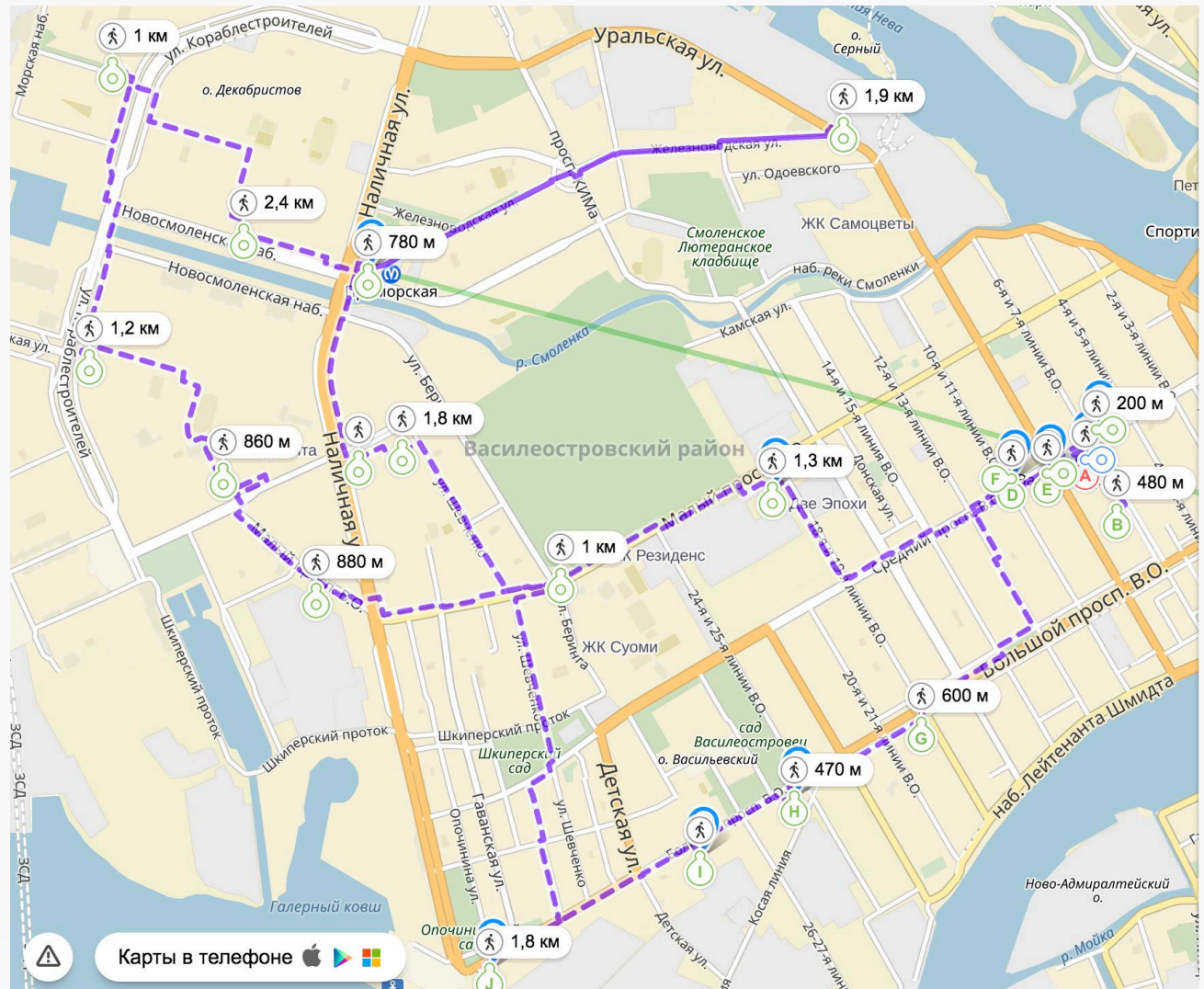
Case Study. B2B2C Experience



Точек продаж:
1000+



Городов:
15



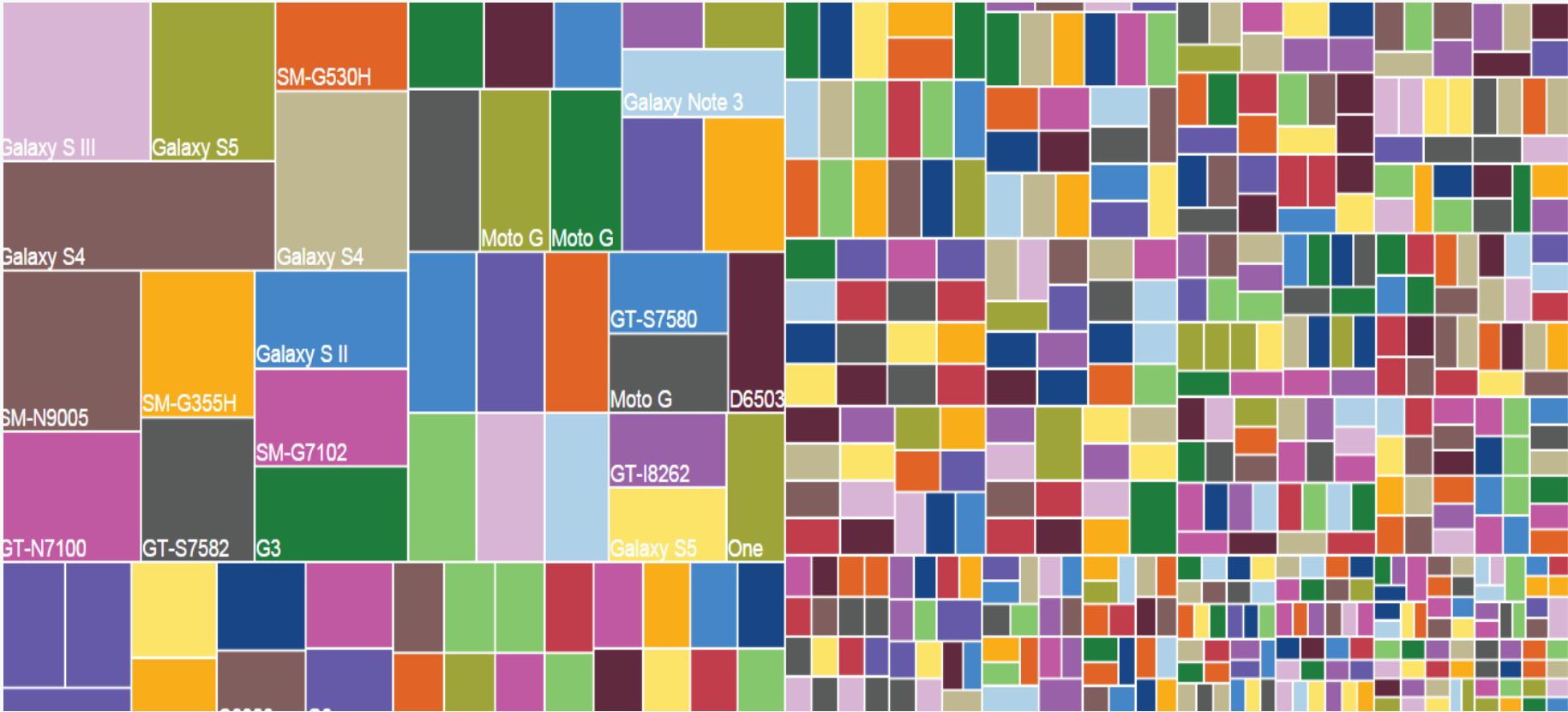
Россия – страна большая. Мир – еще больше



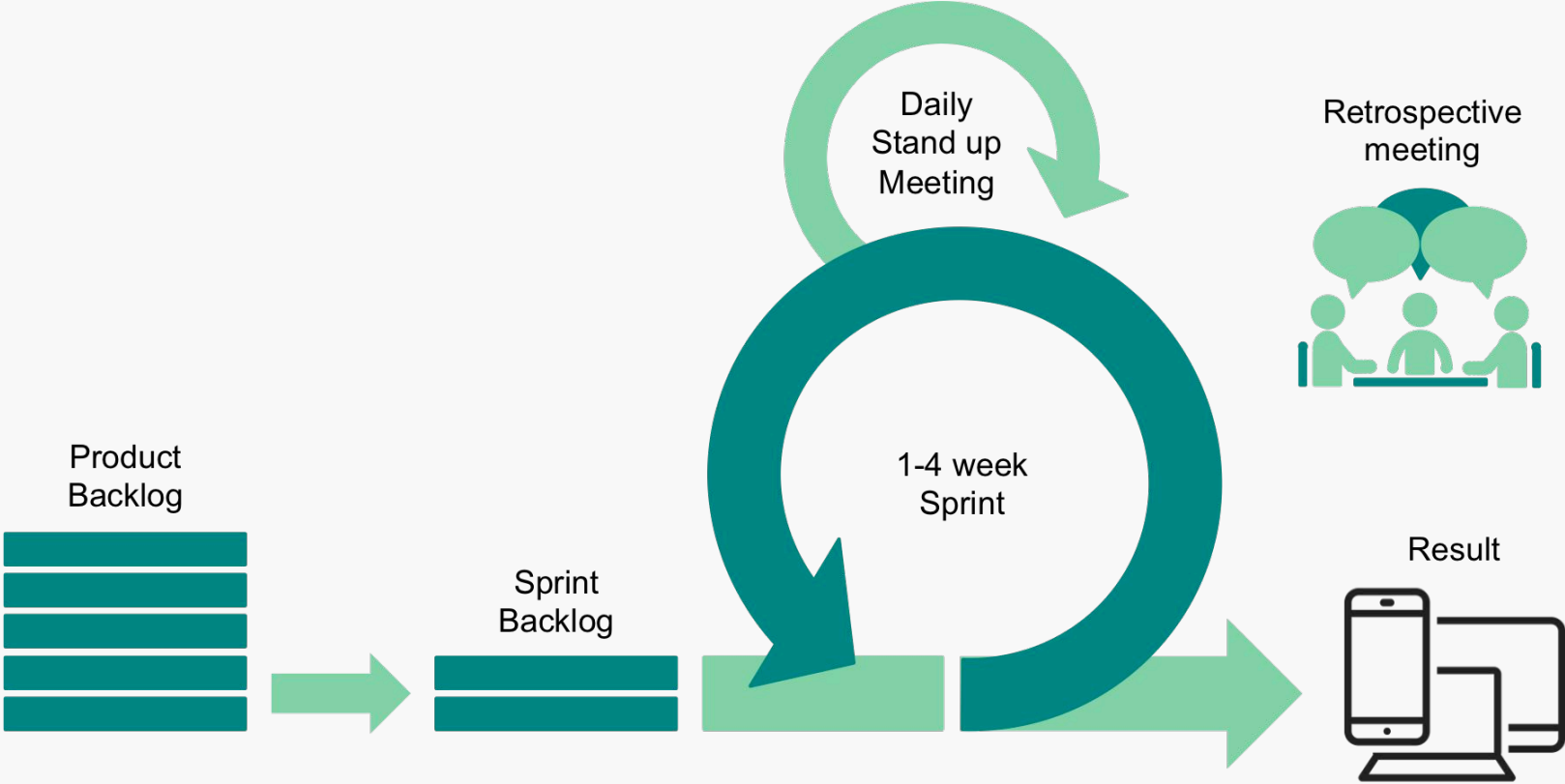
Персонажи



Разнообразие устройств



Процесс изменений



Case Study. Обратная связь



Предпосылки:

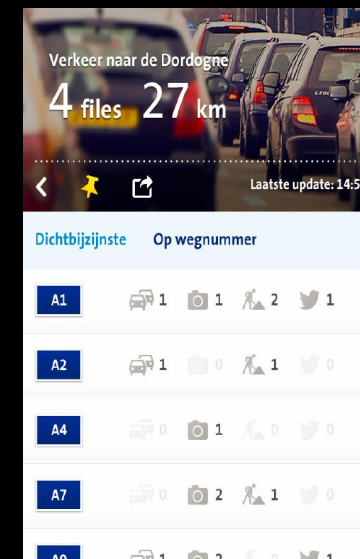
Цель ANWB стать единой точкой для автомобилиста по всем возникающим в дороге и при пользовании автомобиля проблемам

Бизнес-проблема:

Как на маленьком экране мобильного приложения отразить все доступные сервисы и адекватно представлять сервис, соответствующий текущей потребности пользователя



Мобильное приложение



- 📍 Навигация, прокладывание маршрутов
- 📍 Гид по достопримечательностям и объектам рядом
- 📍 Поиск по фильтрам

- 📍 Новости на дорогах
- 📍 Погода
- 📍 Информация о пробках, происшествиях, дорожных работах
- 📍 Покупка авто и мото товаров через приложение

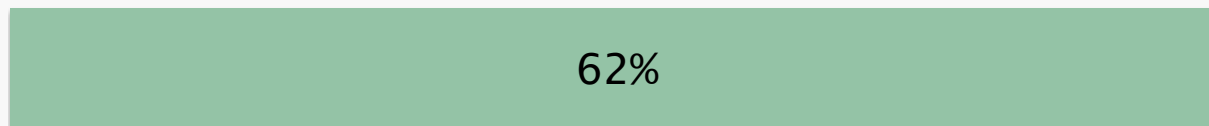
Новые идеи



- Упрощение структуры. Снизилось количество обращений в Службу поддержки
- Упрощение переключения между сервисами («говорящие» кнопки)
- Добавление раздела «Помощь на дороге»
- Добавление функции видео-помощника
- Разработка по рекомендациям пользователей в последствии отдельных приложений ANWB для велосипедистов, путешествующих по кемпингам, connected cars и др.

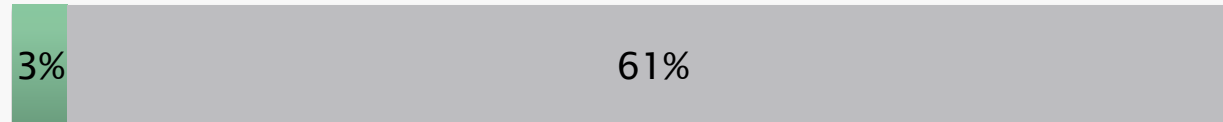
Рейтинг 9.2 из 10 после коммерческого запуска

Искренние отношения



- Да, встречал
- Искренних отношений с клиентом не бывает
- Нет, не встречал

Навязчивость



- Компании стараются навязать мне свои услуги
- Никто не навязывает свои услуги
- Я встречал компании, которые не навязывают услуги

Будущее СХ

В 1978 году японский учёный Масахиро Мори провёл опрос, исследуя эмоциональную реакцию людей на внешний вид роботов.

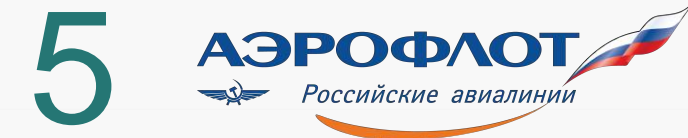
Чем больше робот похож на человека, тем симпатичнее он кажется — но лишь до определённого предела.

Наиболее человекоподобные роботы неприятны людям, вызывают чувство дискомфорта и страха



Компания, которая сделала мою жизнь счастливее...

1 Никакая



6  Билайн®



8  S7 Airlines

9  СБЕРБАНК
Всегда рядом

10 TELE2

- 11 AliExpress
- 12 Спортмастер
- 13 Юлмарт
- 14 Рокетбанк
- 15 Uber
- 16 Лента
- 17 Магнит
- 18 МТС
- 19 Пятерочка
- 20 Wildberries
- 21 Ашан
- 22 Samsung
- 23 Xiaomi
- 24 Леруа Мерлен
- 25 О'кей

/ Спасибо!

 sm@crowdtesting.ru

 +7 (925) 786 05 81

Наши тестировщики – это Ваши пользователи, самые требовательные и честные эксперты!

Узнайте больше на <http://www.CrowdTesting.ru>

Наши мероприятия:

Customer eXperience World Forum, Moscow – 18 – 19 April

DMX Austria, Vienna – 31 May - 1 June