

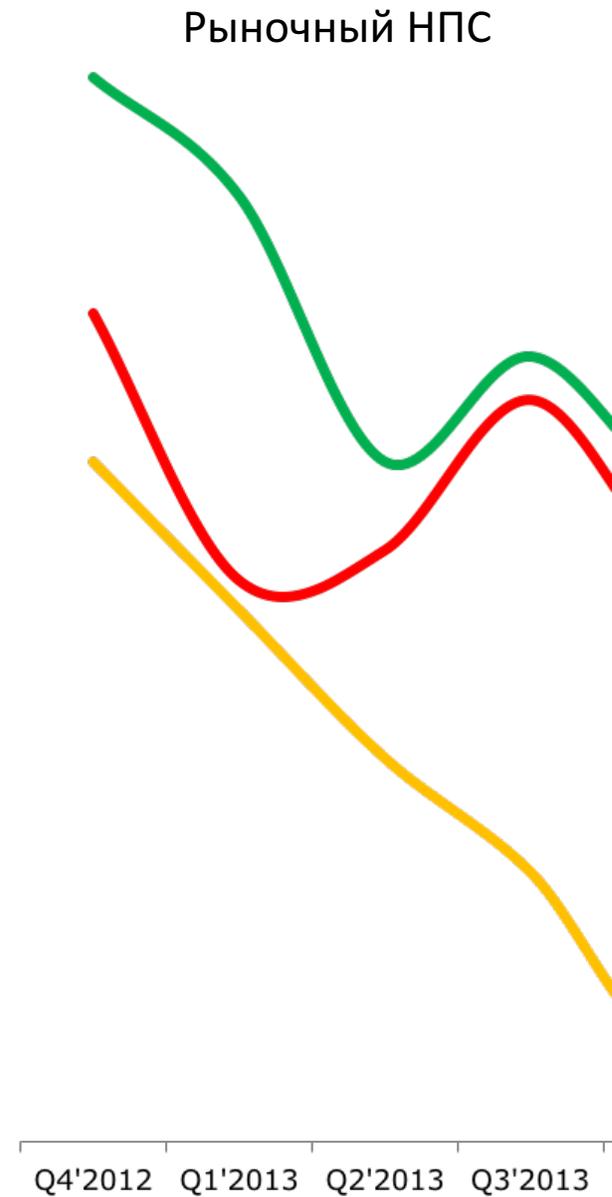
«Голос клиента» в управлении клиентским опытом

Мария Фаворова

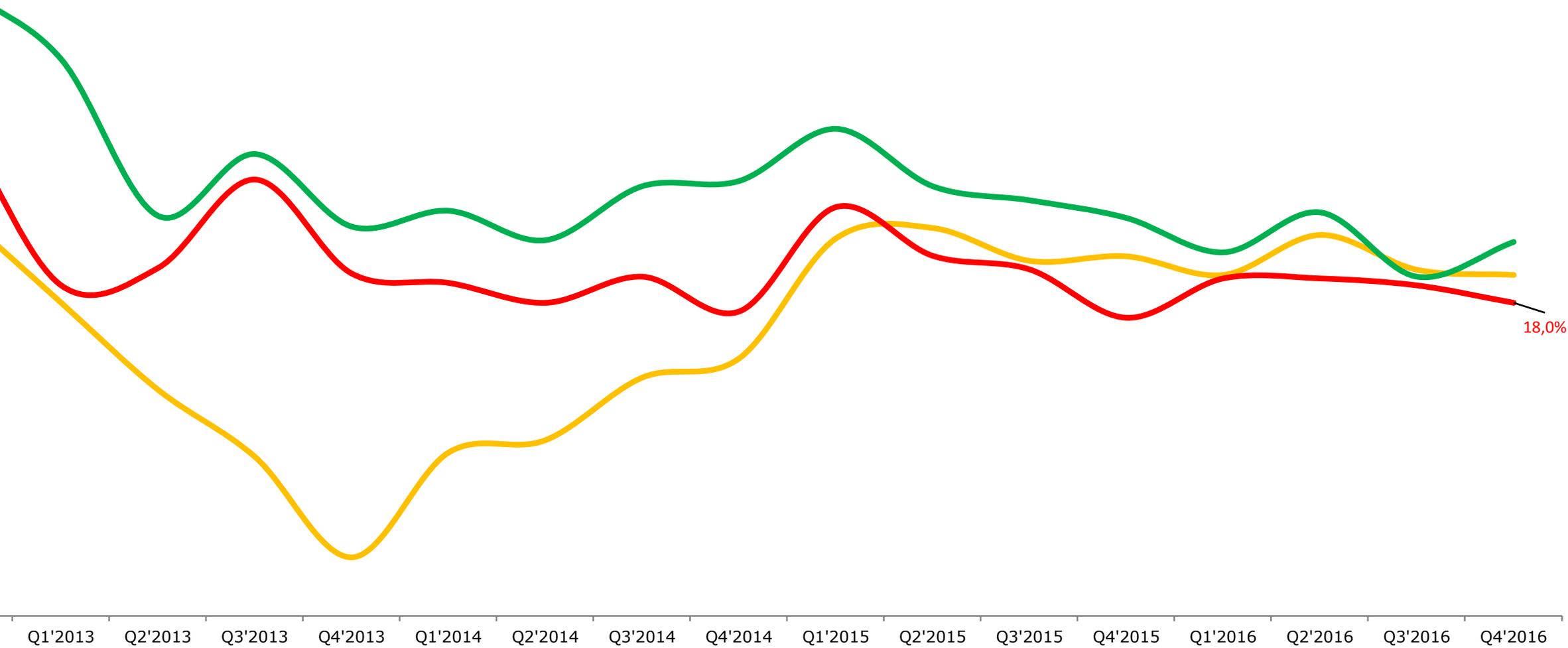
Руководитель службы по развитию клиентского опыта «Билайн»

С чем мы столкнулись в 2013 году

- х Рекордный отток
- х Колл-центр перегружен
- х Негатив в соцсетях
- х Падение рыночного НПС



Куда мы пришли к концу 2016 года



Первые шаги к сервисной компании

- Отказ от «токсичных» доходов
- «Белая книга» - новые принципы работы
- NPS = Наш Показатель Сервиса

Сбор ОС

Холодные точки

Качество голоса

Качество мобильного
интернета

Цена и прозрачность
списаний

Опросы
НПС

Горячие точки

Подключение

Офис

Колл-центр

«Подключение» - самая важная точка сбора ОС

- Отражает ожидания от компании
- Первое впечатление – самое сильное (определяет ЖЦ клиента)
- «Беречь честь смолоду» дешевле

Не объяснили, что перевод номеров стоит 100 рублей и заблокировали все номера, я находился полдня без связи, пока не выяснил, почему заблокировали.

В целом связью и качеством я доволен, но все равно считаю, что интернета маловато.

Я надеюсь, у вас не будет самовольного подключения всякой фигни.

Как усилить отдачу?

- «Ковать железо, пока горячо»
- «Семь раз отмерить, потом отрезать»
- Свободный комментарий

Уважаемый Клиент, спасибо за обращение в центр поддержки Билайн! Мы хотим улучшить нашу работу! Пожалуйста, ответьте на 3 вопроса с номера 0652. Все СМС бесплатны при нахождении в России





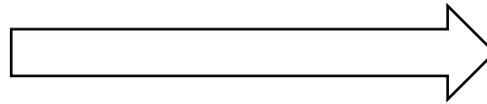
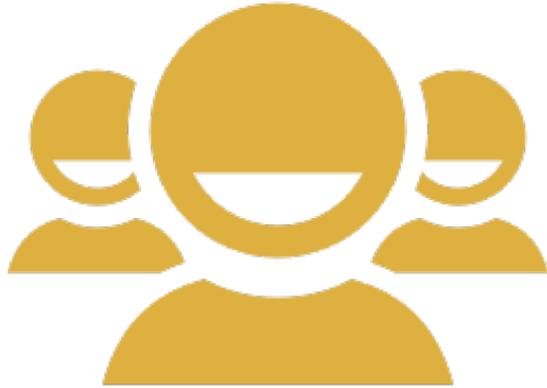
Замыкание ОС – обратные звонки

Кто звонит?

Когда и кому?

Что говорить?

КТО ЗВОНИТ?

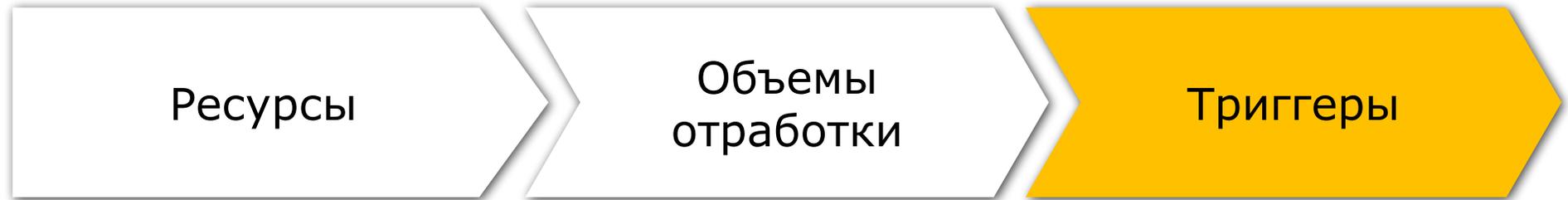


Группа по Работе
с Обратной Связью Клиента
(ГРОСК)

Лучшие сотрудники колл-центра

- «Вторая линия»
- Опыт разрешения сложных ситуаций
- Любовь к клиенту

Когда и кому перезванивать?



- Низкая оценка
- Ключевой продукт
- Ключевой сегмент

Когда и кому перезванивать?

Слабый сигнал в данном населенном пункте, поэтому сижу на крыше и пишу вам...

Мне не понятно, за что списано 6 руб, кроме оплаты пакета. Если что-то подключено, нужно отключить. Пришлите SMS-уведомление о подключенных услугах и как отключить.

позвоните мне

Порой комментарии выглядят так...

Фигня все дорого деньги куда-то уходят

Что говорить?



Эмпатия



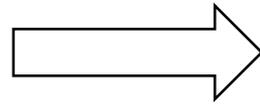
Помощь



Позитив

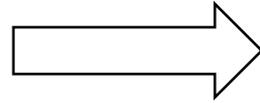
КРІ обратных звонков

Не фокусироваться на первой
заявленной проблеме



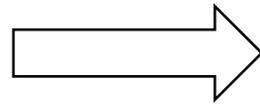
Оценка НПС сотрудника, контроль
качества

Звонить по горячим следам



72 часа с момента поступления
отзыва

Фиксировать диалог



30 минут на отработку (15 мин
диалог, 10-15 минут фиксация
информации)



3 блока Voice of Customer



Тушение и предотвращение пожаров



60% проблем решается в процессе звонка



40% проблем - источник информации для системных улучшений

Системные улучшения после отработки ОС

改善

Kai = Change

Zen = Good

Кайдзен – постоянное выявление системных проблем и разработка решений

Кейс: «Белые пятна»

Задача: выделить зоны с недостаточно сильным сигналом

Решение:

- 1) Дополнительный вопрос в опрос НПС (Качество голоса и мобильного интернета)
- 2) Конкретные адреса попадают на карту для технической дирекции
- 3) Карта «белых пятен» используется для планирования инвестиций в сеть

Чтобы мы могли улучшить сеть именно там, где нужно Вам, укажите точный адрес места, где Вы регулярно испытываете проблемы с голосовой связью, в формате: Район, Город, Улица, Дом

Стратегия Voice of Customer

Сохранить лидерство по
восприятию цен и
прозрачности

Поиск проблем

- Usability
- Колл-центр
- Работа с детракторами

НПС
№1

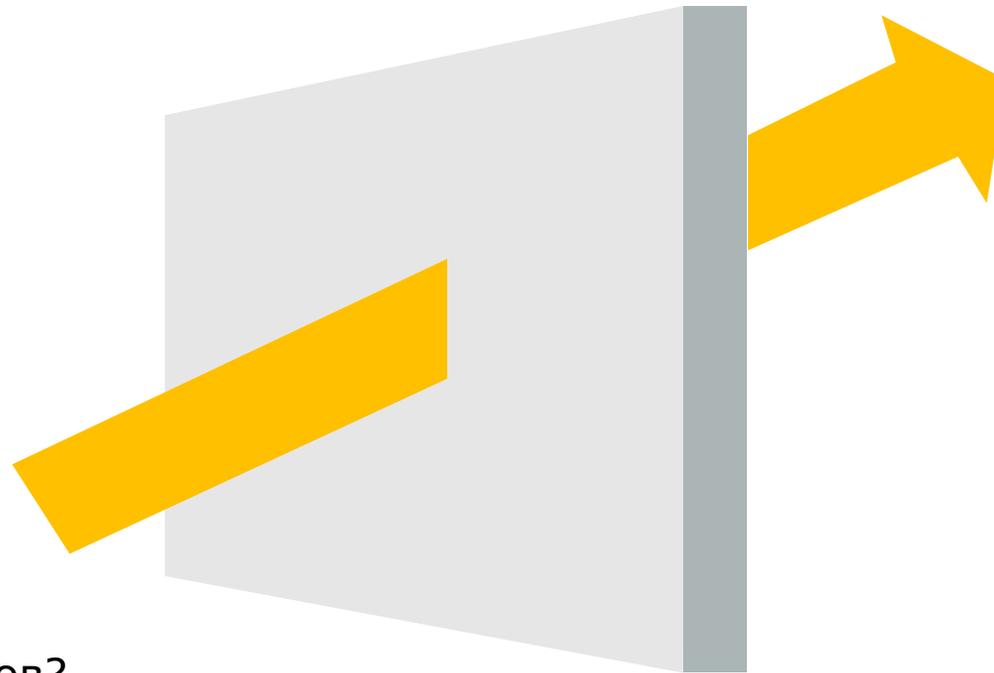
Приблизить продукты и
сервис к ожиданиям
клиентов

Design Thinking

«Как сделать клиента
счастливым?»

Стратегия Voice of Customer

«Гигиена»
Что волнует detractors?



WOW!
Что радует promoters?

Voice of Customer & Design Thinking



- Экспресс-опросы
- Глубинные интервью
- Фокус-группы

- Количественные исследования
- Обзвон

- Юзабилити-тестирование
- Обзвон
- Фокус-группа

Voice of Customer: выученные уроки

- Сбор ОС начинается с первой точки Customer Journey (Подключение)
- Лучше ограничить сбор ОС, но обрабатывать претензии
- Триггеры для обратного звонка зависят от ресурсов на отработку ОС
- Отработка обратной связи – не только решение проблемы, но и устранение «неприятного осадка»
- Не фиксироваться на первой обозначенной проблеме, искать возможность системных улучшений (Кайдзен)
- Отмечать не только негатив, но и позитив
- Обратная связь – материал для исследования потребностей и анализа продуктов

Ваши вопросы

Мария Фаворова

Руководитель службы по развитию клиентского опыта «Билайн»
mfavorova@beeline.ru