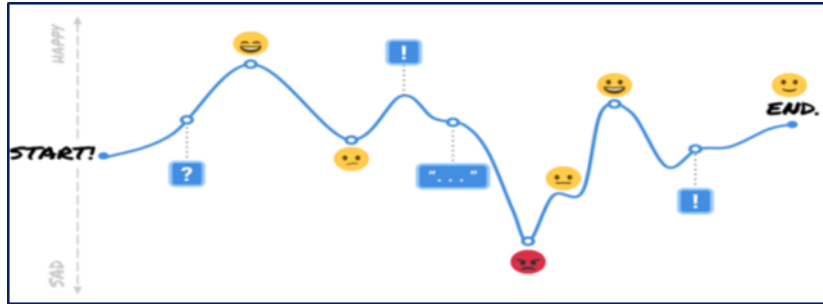
A top-down view of a wooden desk. In the center is a green typewriter with light-colored keys. To its left is a closed green notebook. To its right is an open notebook with blank pages. In the bottom left corner, there is a pair of black-rimmed glasses and a small white sticky note. In the bottom right corner, there is a small orange rectangular object, possibly a sticky note or a small book. A pinecone is placed on the left side of the desk.

АНАЛИТИКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ КАК ОСНОВА РЕЦЕПТА КЛИЕНТСКОГО СЧАСТЬЯ

Наталья Лошкарева

Инструменты управления каждым уровнем в реально работающем бизнесе

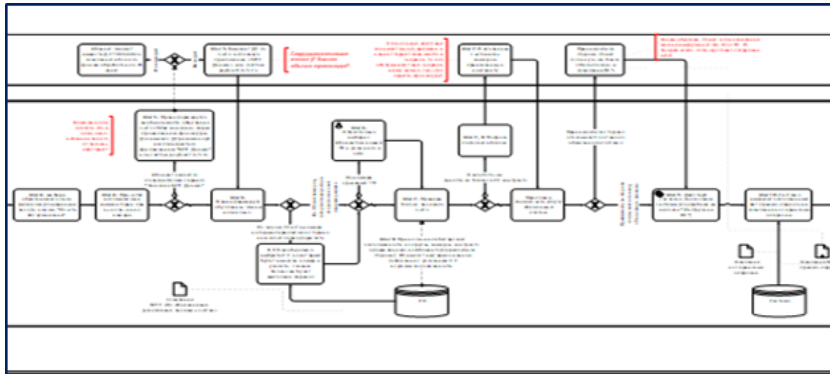
1



Голос клиента

Управление ожиданиями клиентов, впечатления и удовлетворенность, усилия клиентов для получения решения

2



Голос процессов

Операционные показатели процессов взаимодействия с клиентами
Обеспечивающие активности процессы и регламенты

Голос сотрудников

Измерение удовлетворенности сотрудников
Управление персоналом, мотивация, обучение, набор и удержание

3

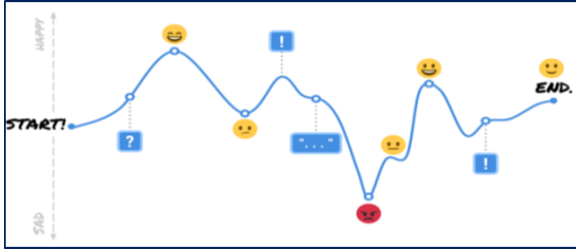


Технологии

Развитие технологических решений
Систем самообслуживания
Внутренних технологических платформ

Инструменты управления каждым уровнем в реально работающем бизнесе

1



Голос клиента

- Если клиенту необходимо пользоваться службой поддержки (т.е. он не может сам решить свою задачу), это в 4 раза повышает шансы на снижение лояльности (Corporate Executive Board (CEB));
- Ключ к успеху для повышения лояльности — сделать так, чтобы клиент решал свою задачу с минимумом усилий.

NPS (1 раз/квартал/год)

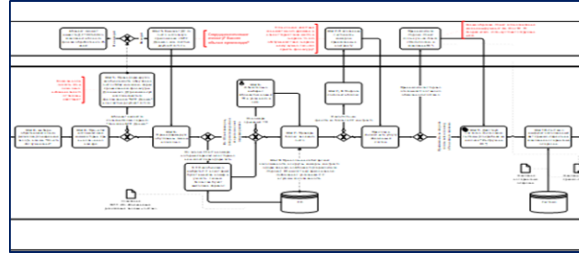
CES (выполнение запроса | CJM)

Срок результата – срок изменения CJM

Csat (все точки CJM, всегда)

Срок результата – срок изменения компетенций точки контакта

2



Голос процессов

Показатели эффективности работы компании:

Первый контур метрик – замеры обеспечения **front line**, например, доступность, скорость отклика, решение в одно касание.

Второй контур метрик – эффективность **workflow**

Голос сотрудников

eNPS – вера в ваш продукт 😊

- Вовлеченность персонала
- Удовлетворенность работодателем

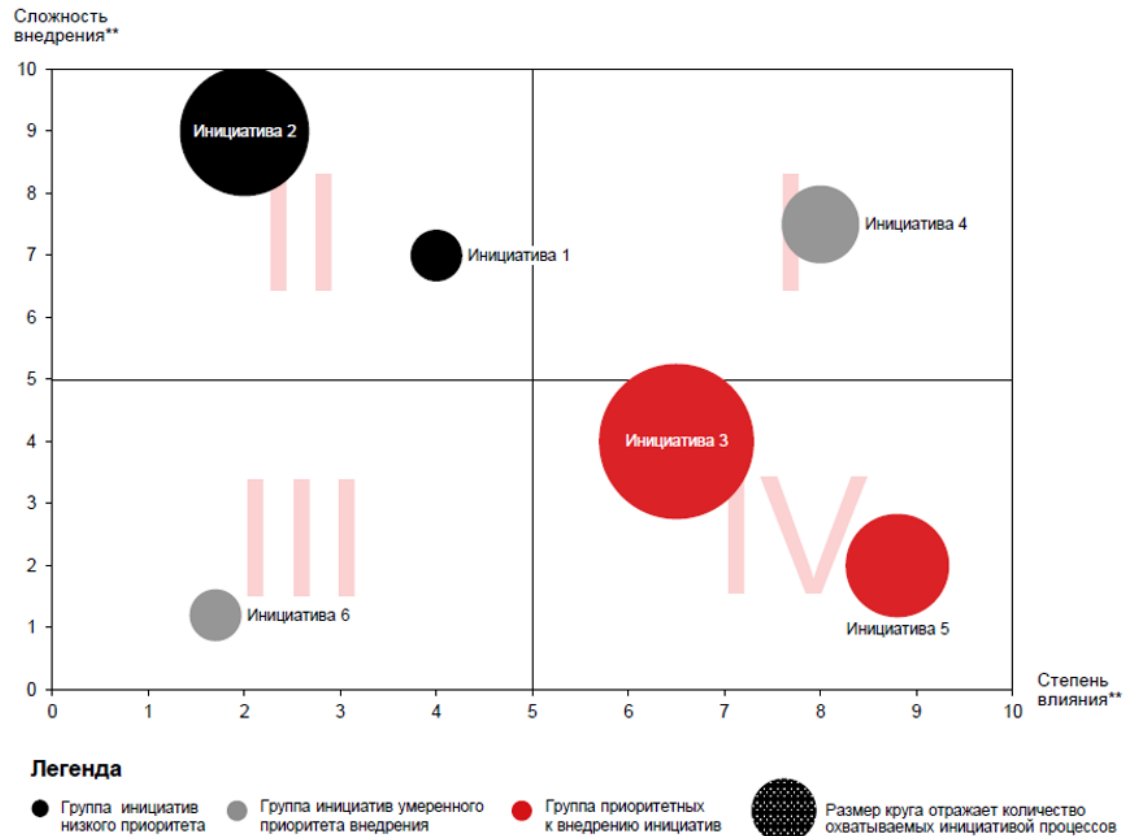
3



Технологии

- Критические метрики клиентских систем, формирующие клиентский опыт
- Развитие внутренних технологических платформ, обеспечивающих функционирование процессов

Непрерывные улучшения каждого уровня



Матрица приоритетов позволяет создать наиболее эффективный план улучшений на каждом уровне для всех уровней изменений

Ожидания клиента формируются опытом конкретных людей

К нам приходит Клиент, а лояльность формируется у человека



- Формируем правила общения с человеком, а не с клиентом
- Эмпатия и поддержка клиентов во всех интерфейсах
- Решение запроса клиента в любой точке взаимодействия
- Безупречно работающий продукт



Кто знает «зачем?», найдет бесконечное множество «как?»

- Вовлечение сотрудников
- Трансформация через расширение горизонта, приобретение нового опыта
- Поддержка трансформации через коучинг и менторство
- Недирективный менеджмент, сотрудничество
- Лидерство, а не руководство



Благодарю за внимание!