КНОПКА

Клиентоцентричная корпоративная культура

Как перестроить всю компанию вокруг клиента, чтобы вырасти, но удержать ламповость?

Сервис для предпринимателей

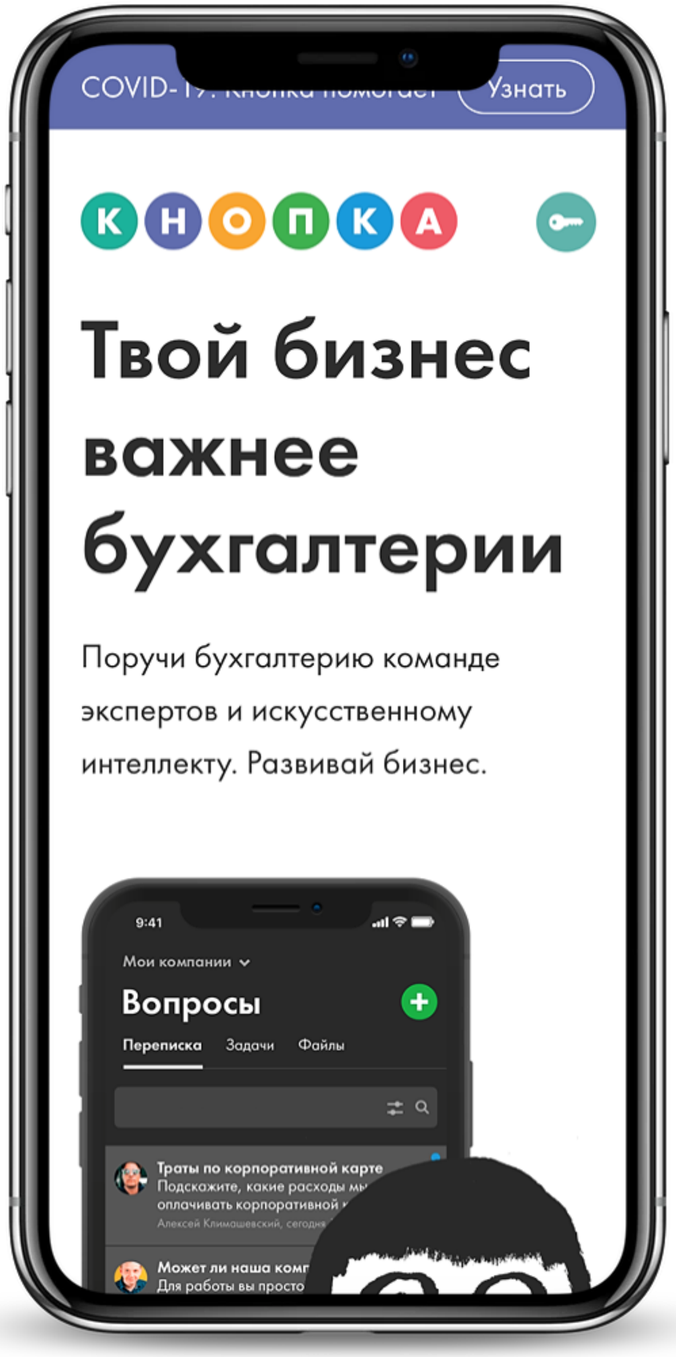
Аутсорсинг бухгалтерии

Юридические вопросы

Общение с банками и налоговой

Тысячи клиентов

Две сотни сотрудников и много роботов



Кнопка стартовала под лозунгом «Превосходный клиентский опыт»

Что такое превосходный CX?

Wow-effect

Превосходим ожидания

Для клиентов и для тех, кто ими не станет

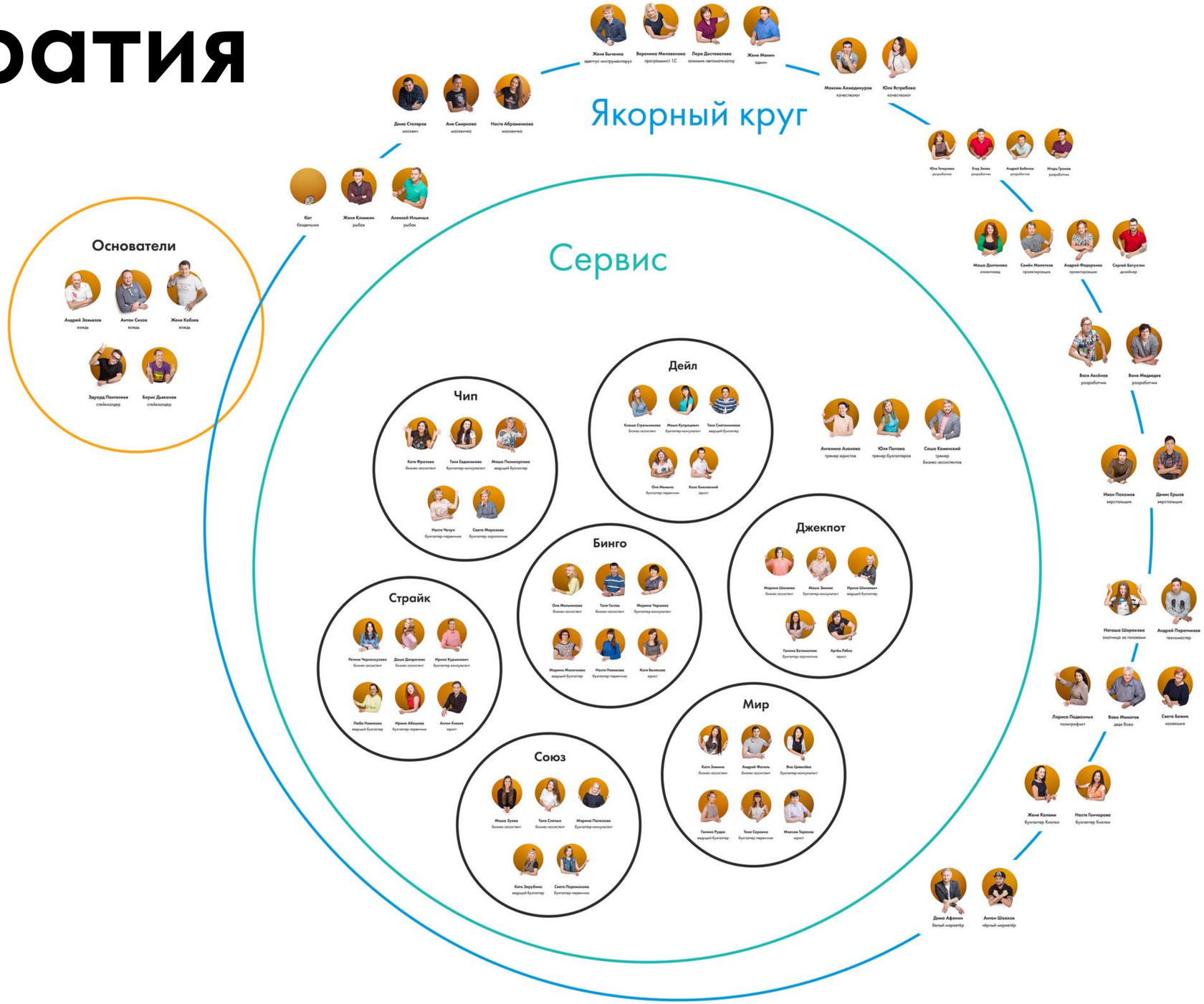
Прорывная идея

Создаём команды

Закрепляем клиентов

Физически размещаем команду за одним столом

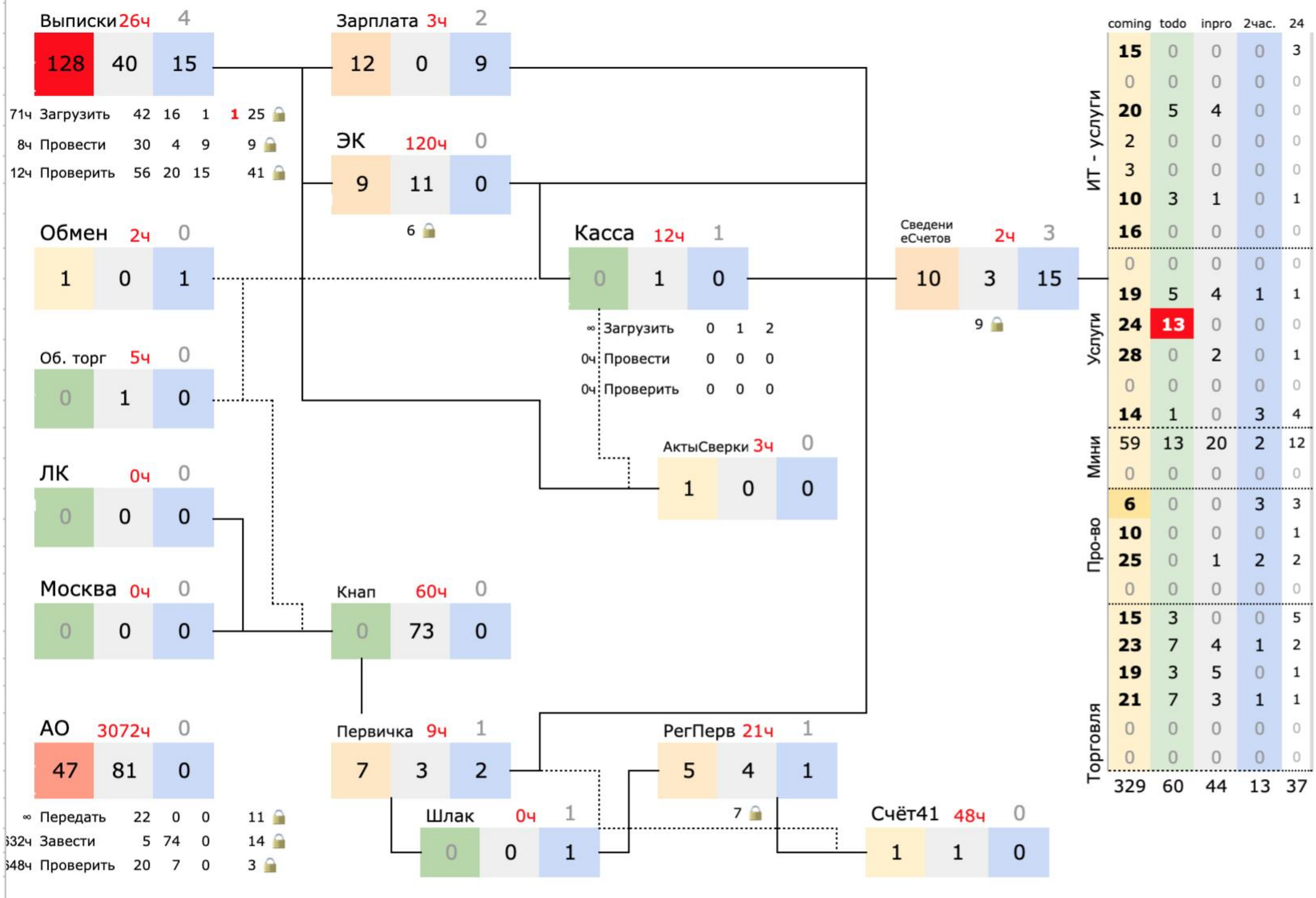
Холакратия


Якорный круг
Основатели
Сервис
Чип
Дейл
Джекпот
Бинго
Страйк
Мир
Союз

Холакратия кратко: tensions are fuel

+ большинство клиентов счастливы

– масштабирование через команды, с командой может и не повезти


Выписки 26ч 4
128 40 15
71ч Загрузить 42 16 1 1 25
8ч Провести 30 4 9 9
12ч Проверить 56 20 15 41
Зарплата 3ч 2
12 0 9
ЭК 120ч 0
9 11 0
6
Обмен 2ч 0
1 0 1
Касса 12ч 1
0 1 0
∞ Загрузить 0 1 2
0ч Провести 0 0 0
0ч Проверить 0 0 0
Сведени еСчетов 2ч 3
10 3 15
9
Об. торг 5ч 0
0 1 0
АктыСверки 3ч 0
1 0 0
ЛК 0ч 0
0 0 0
Москва 0ч 0
0 0 0
Кнап 60ч 0
0 73 0
АО 3072ч 0
47 81 0
∞ Передать 22 0 0 11
332ч Завести 5 74 0 14
348ч Проверить 20 7 0 3
Первичка 9ч 1
7 3 2
РегПерв 21ч 1
5 4 1
7
Шлак 0ч 1
0 0 1
Счёт41 48ч 0
1 1 0
coming todo inpro 2час. 24
ИТ - услуги
15 0 0 0 3
0 0 0 0 0
20 5 4 0 0
2 0 0 0 0
3 0 0 0 0
10 3 1 0 1
16 0 0 0 0
Услуги
0 0 0 0 0
19 5 4 1 1
24 13 0 0 0
28 0 2 0 1
0 0 0 0 0
14 1 0 3 4
Мини
59 13 20 2 12
0 0 0 0 0
Про-во
6 0 0 3 3
10 0 0 0 1
25 0 1 2 2
0 0 0 0 0
Торговля
15 3 0 0 5
23 7 4 1 2
19 3 5 0 1
21 7 3 1 1
0 0 0 0 0
0 0 0 0 0
329 60 44 13 37

Функциональный подход + Toyota Production System

+ автоматизиция и масштабирование большинства процессов

+ фокус на создании потока ценности

– сложно сохранять «ламповость» на большом производстве

Нас уже 200+. Как сохранить
настоящую клиентоориентирова

Как сохранить в организации «ламповость» и живую, а не декларируемую клиентоориентированность ?

Точность
Безошибочность
Скорость ответа
Личный контакт
Эмоции
Забота
Что важнее –
продукт или сервис?

новые сервисные команды

Виток спирали развития

Создаём сервисные команды

Закрепляем клиентов

Физически размещаем команду за одним столом

Клиент работает со своей ламповой командой, а за кадром TPS и массовое производство

2020 – год клиента в Кнопке

Понять, что важно клиентам

Вовлекаем клиентов

Зовём к себе, ходим в гости

Совместные ретроспективы

Глубинные интервью

Дизайн-мышление и проверка гипотез

Новая роль «адвокат клиента»

Ценности Кнопки. Обновление.

Было «внутрь», теперь «к клиенту»

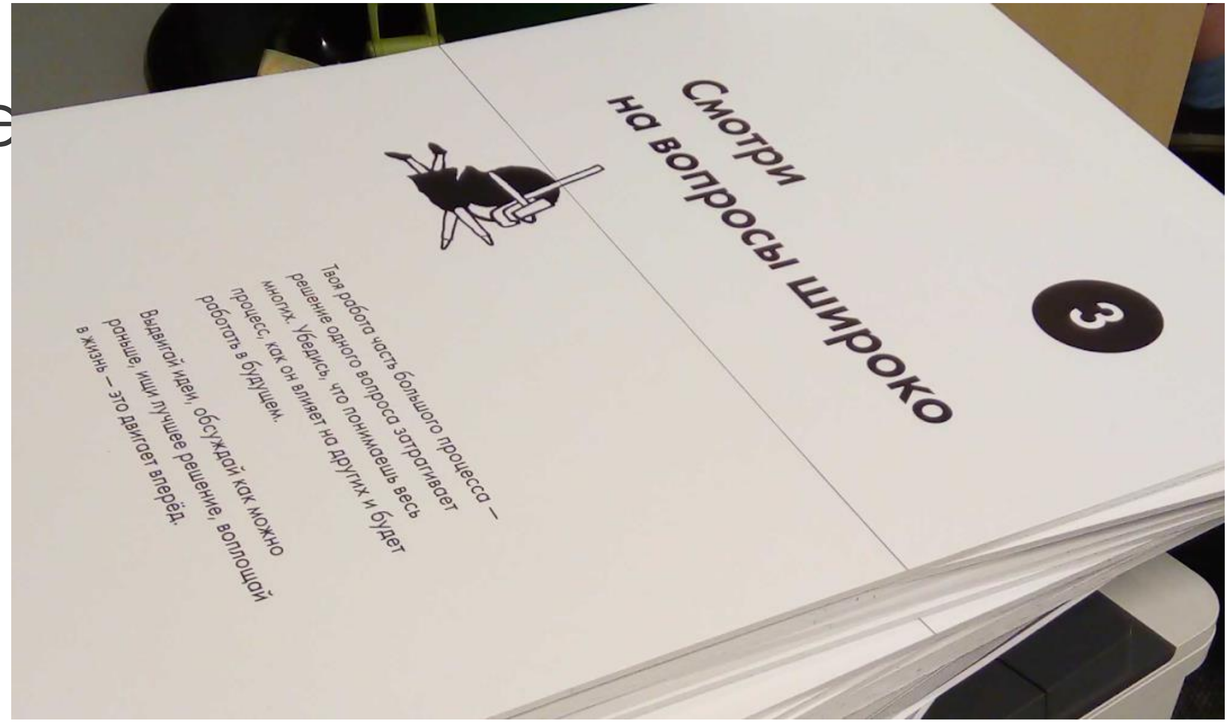
Главное: не теория, а применимость на практике

Онбординг для новичков

Опросник и обучение для все

Клиент попросил проверить договор и сказал, что ему несрочно. Договорились, что будет готово до конца следующего дня. Когда ты взялся за договор, возникла срочная и важная задача от другого клиента, которую больше никто не может сделать. Ты попытался дозвониться до первого, но не смог. Выполнить задачи для обоих клиентов сегодня уже никак не получится. Как лучше поступить? * 1 балл

- Проверить договор первого клиента, чтобы выполнить обещание. Второму ты ничего не обещал, придётся ему подождать до завтра.
- Сначала сделать срочную и важную задачу для второго клиента, а договор для первого отложить на завтрашнее утро, ведь клиент сам написал, что ему несрочно.

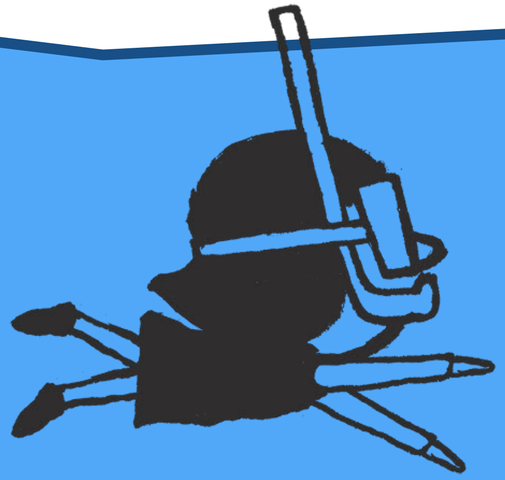


Результат

Общий отток **снизился**

Жалобы на сервис → 0

Больше обратной связи от **довольн**



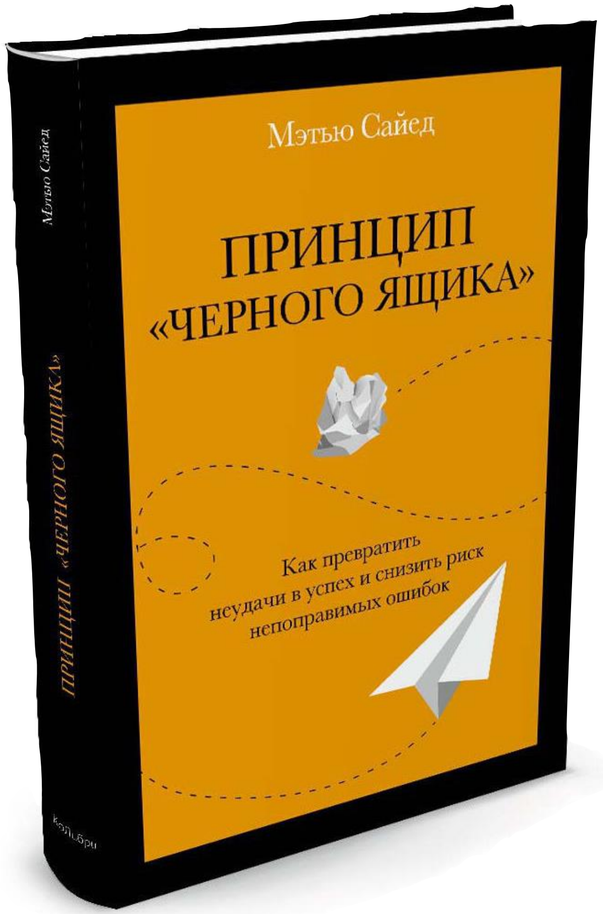
Антон [redacted], директор
Я сходил в Морию к Гэндальфу. Заявление приняли. Но сказали, что в счете (от компании [redacted] есть ошибка в адресе моей компании (не указано строение). Из-за этого Гэндальф не закончил утверждение сертификата. Решите этот вопрос, пожалуйста
вчера в 17:04

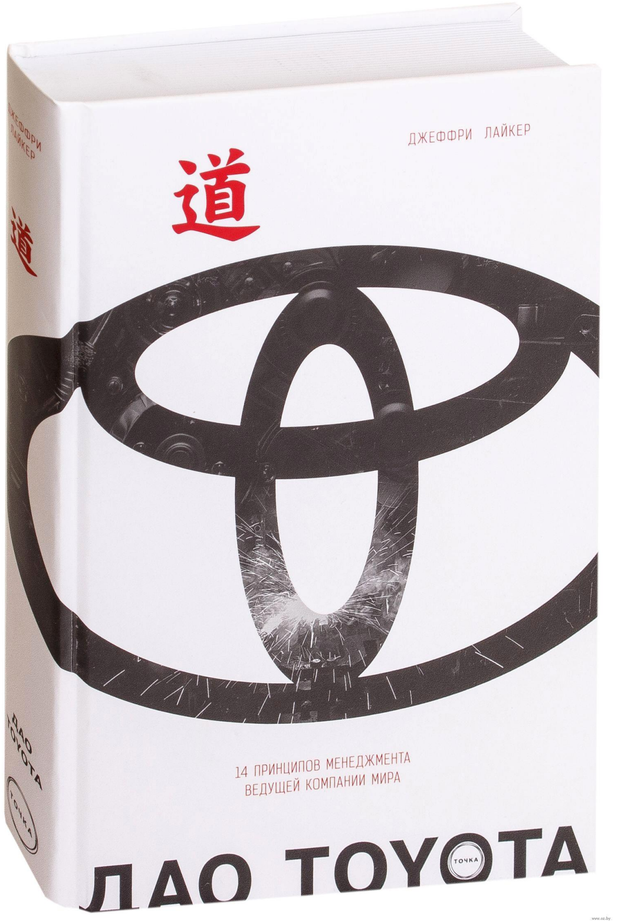
Кирилл Выборнов
Антон, добрый день!
Понял задачу. Обычно гномы сильны в высечении рун на бересте. Видимо, тут не учли, что Средиземье полно похожими адресами.

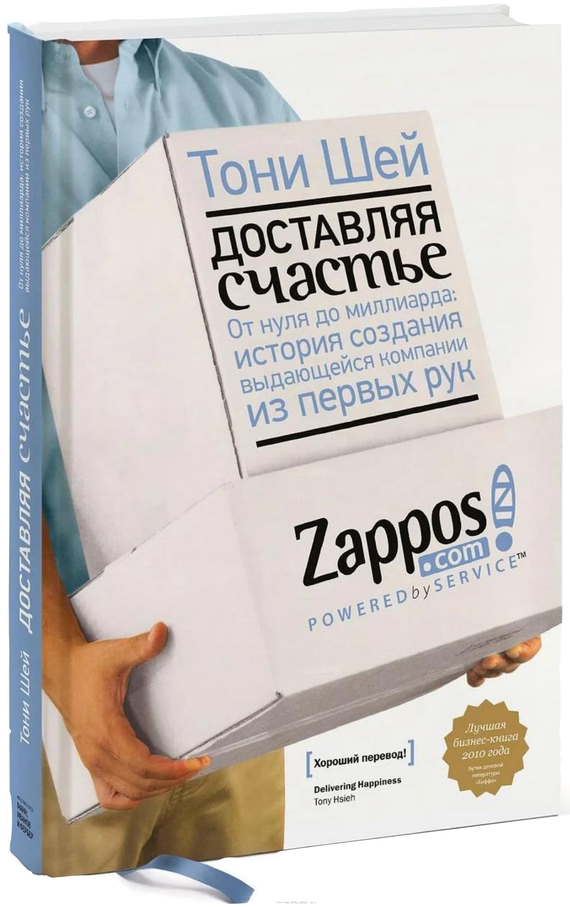
Мы исправим это.
вчера в 18:46

Антон [redacted], директор
Мир изменился. Я чувствую это в воде, чувствую в земле, ощущаю в воздухе. Многое из того, что было, ушло, и не осталось тех, кто помнит об этом.
сегодня в 00:50

Книги, которые повлияли на нас и на эти слайды







https://happy.knopka.com/