

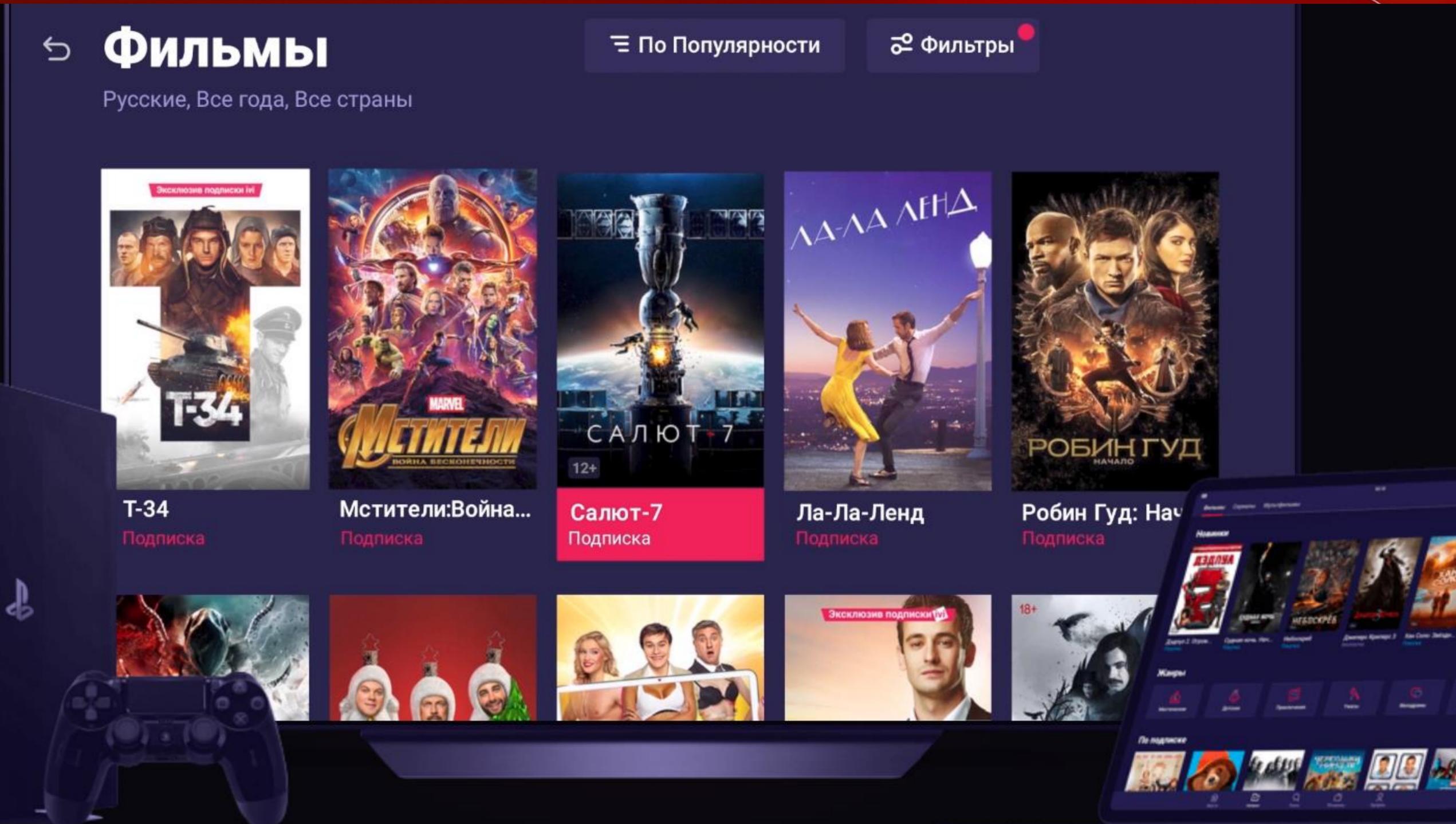


Оmnиканальный клиентский опыт. Рецепт IV

Губанова Анна

Руководитель службы сервиса и управления клиентским опытом

Лидер TOP of MIND и лояльности в России



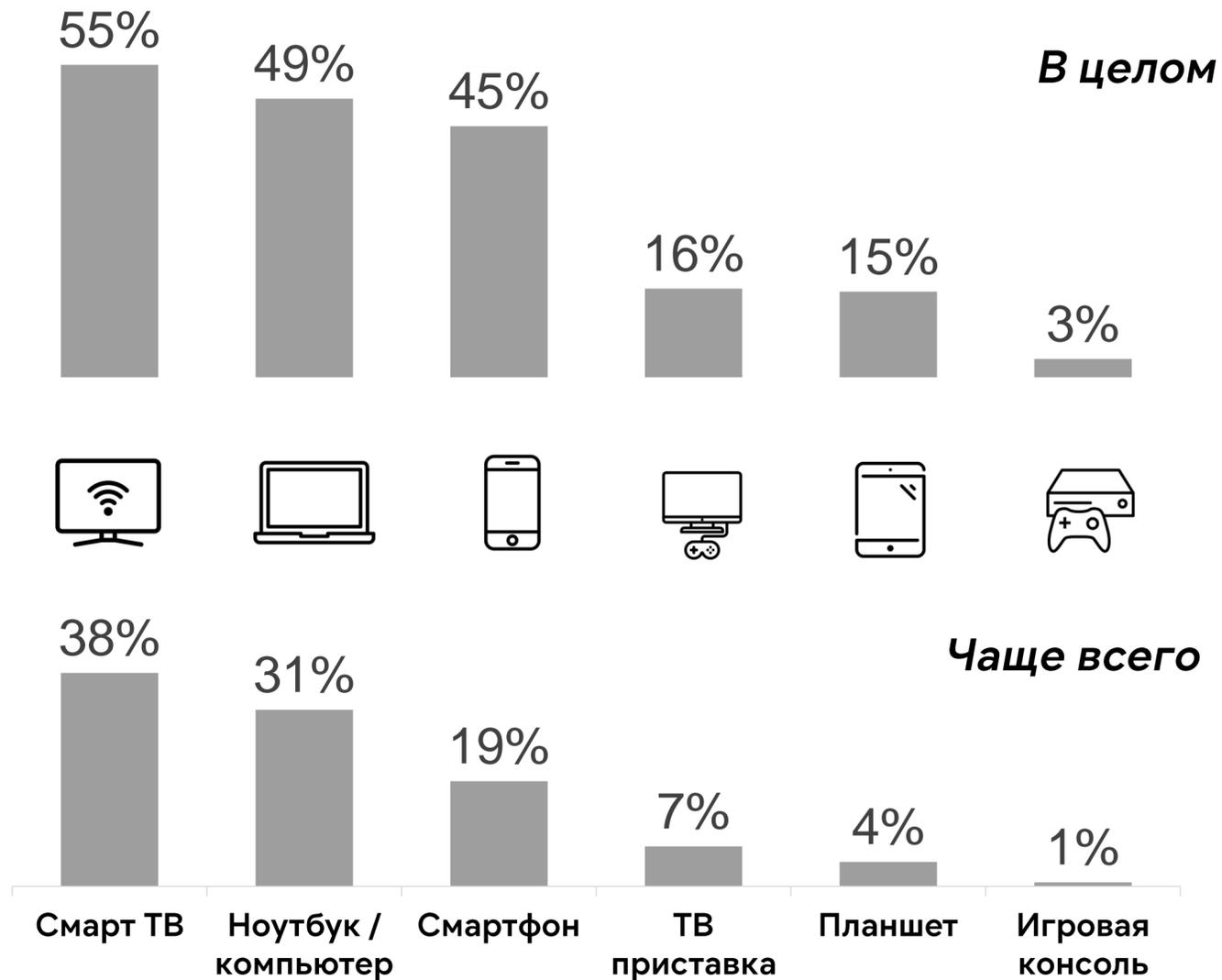
**Оmnиканальный
пользовательский опыт –
большой вызов!!**



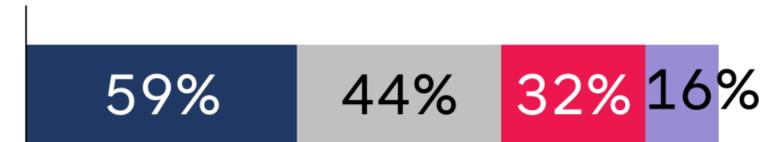
Платформы пользования в онлайн-кинотеатрах



Устройства просмотра



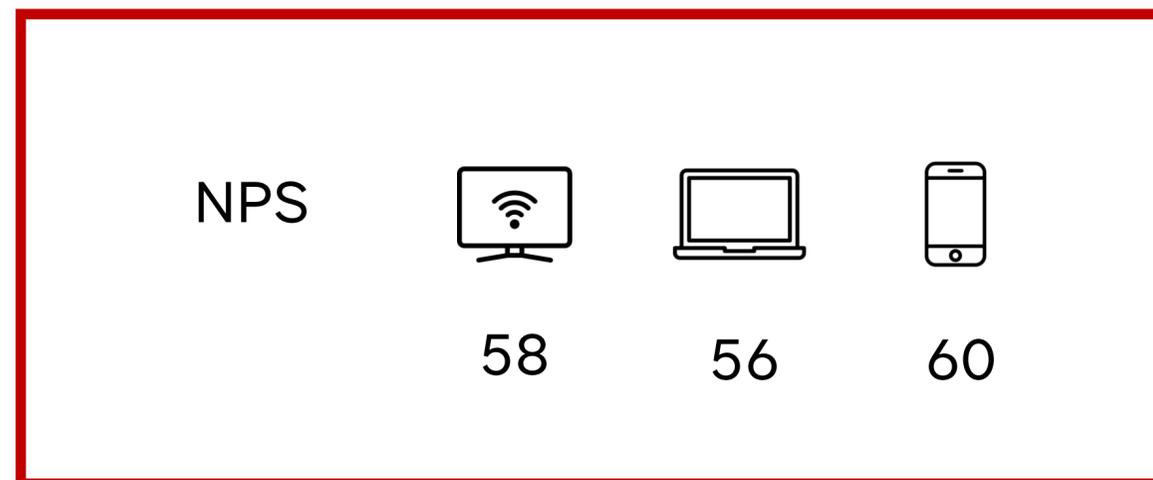
Все устройства для просмотра контента



Основное устройство



- Smart TV/приставка
- Компьютер/ноутбук
- Мобильное устройство (приложение)
- Мобильное устройство (без приложения)



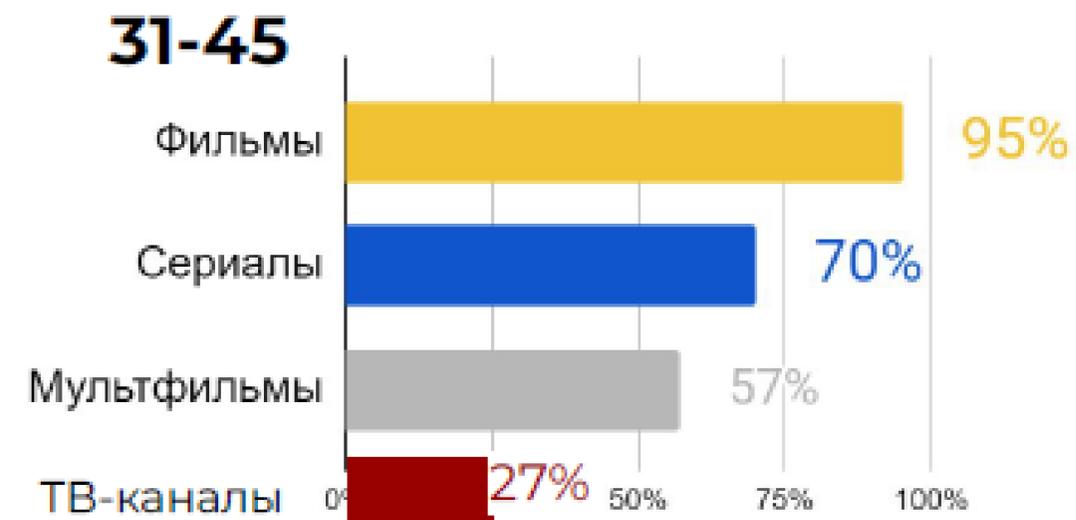
Ситуации просмотра в онлайн-кинотеатрах



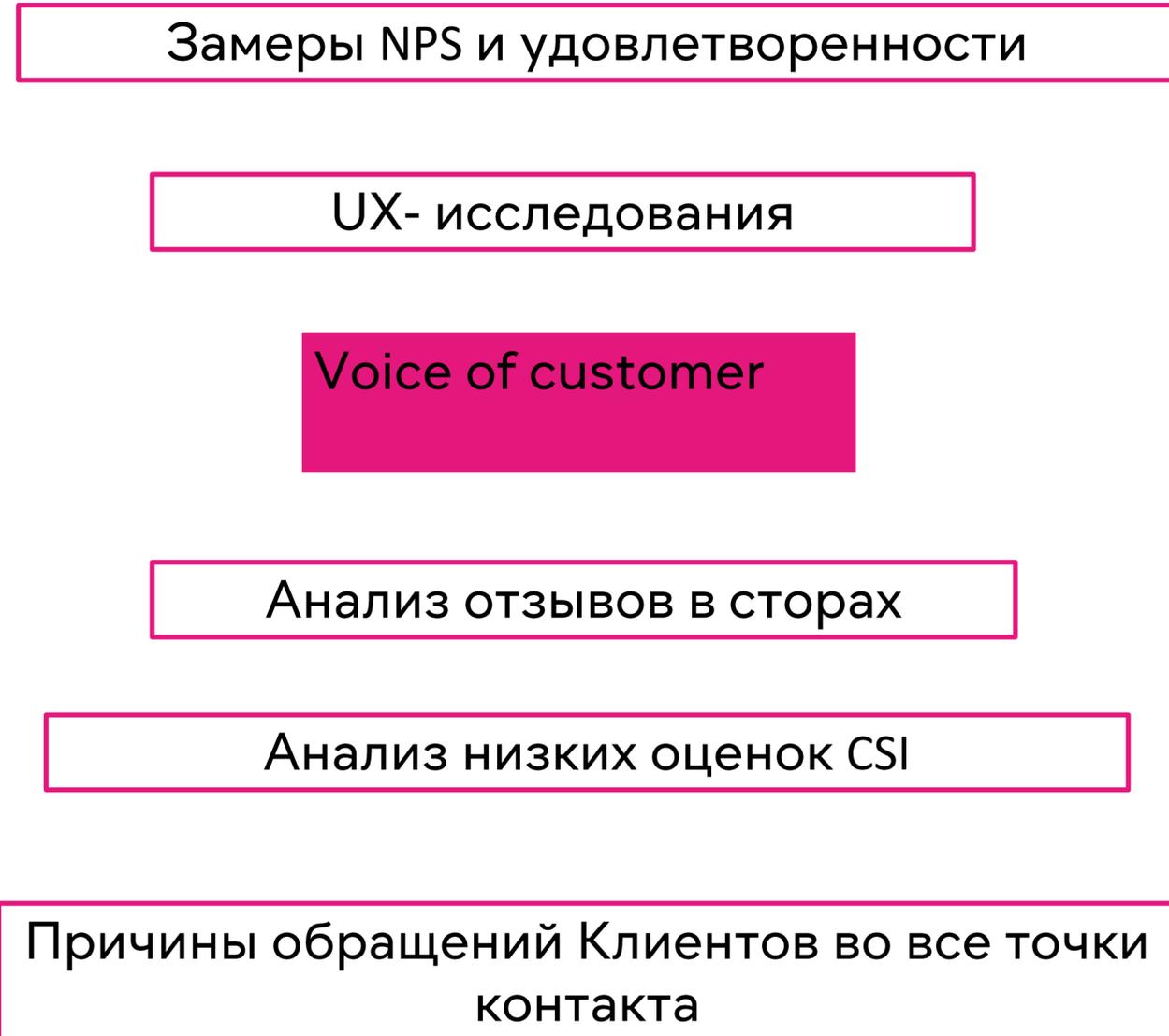
Ситуации просмотра



Контент



Voice of customer в разрезе платформ



Замеры NPS и удовлетворенности

UX- исследования

Voice of customer

Анализ отзывов в сторгах

Анализ низких оценок CSI

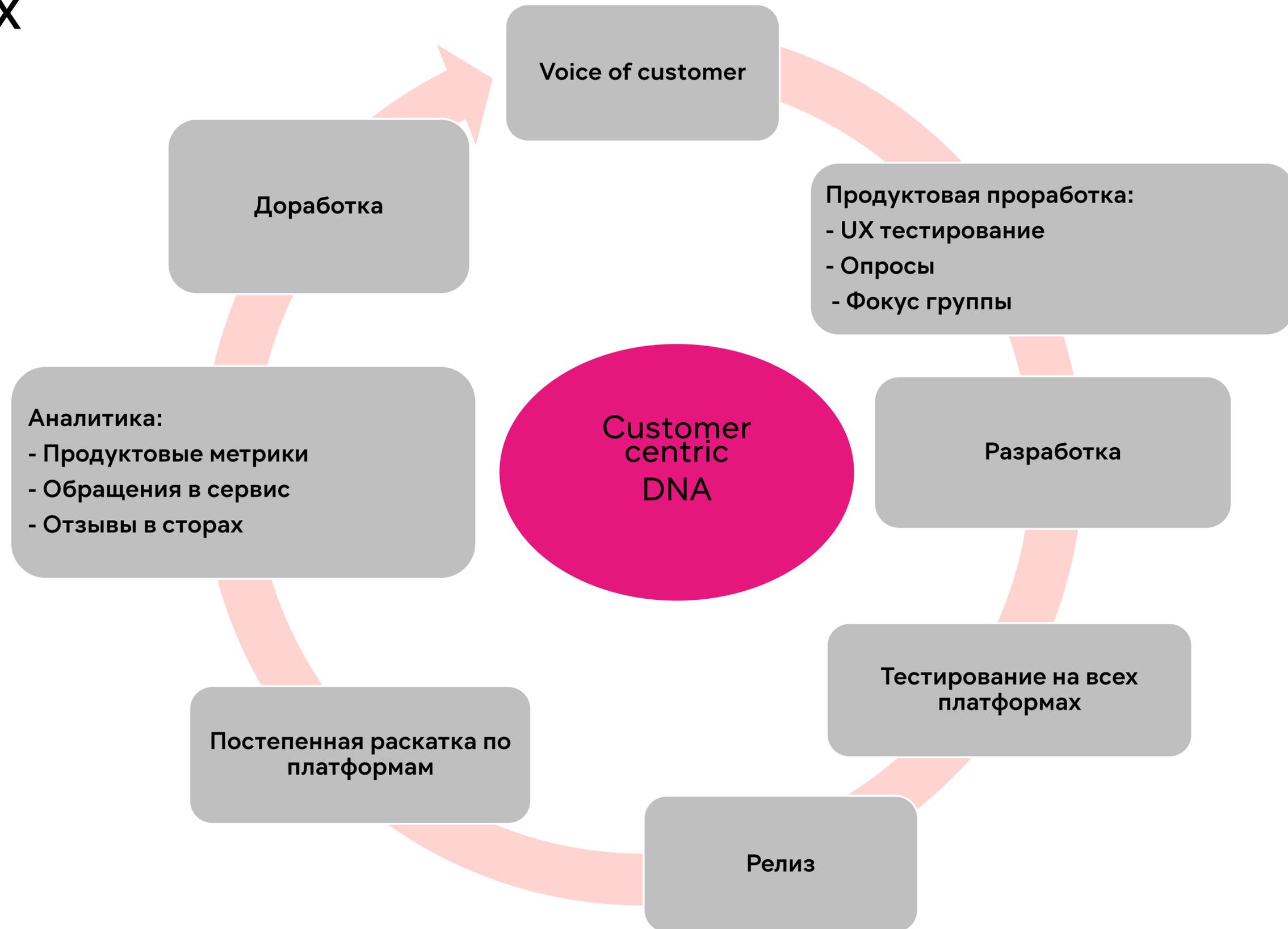
Причины обращений Клиентов во все точки
контакта



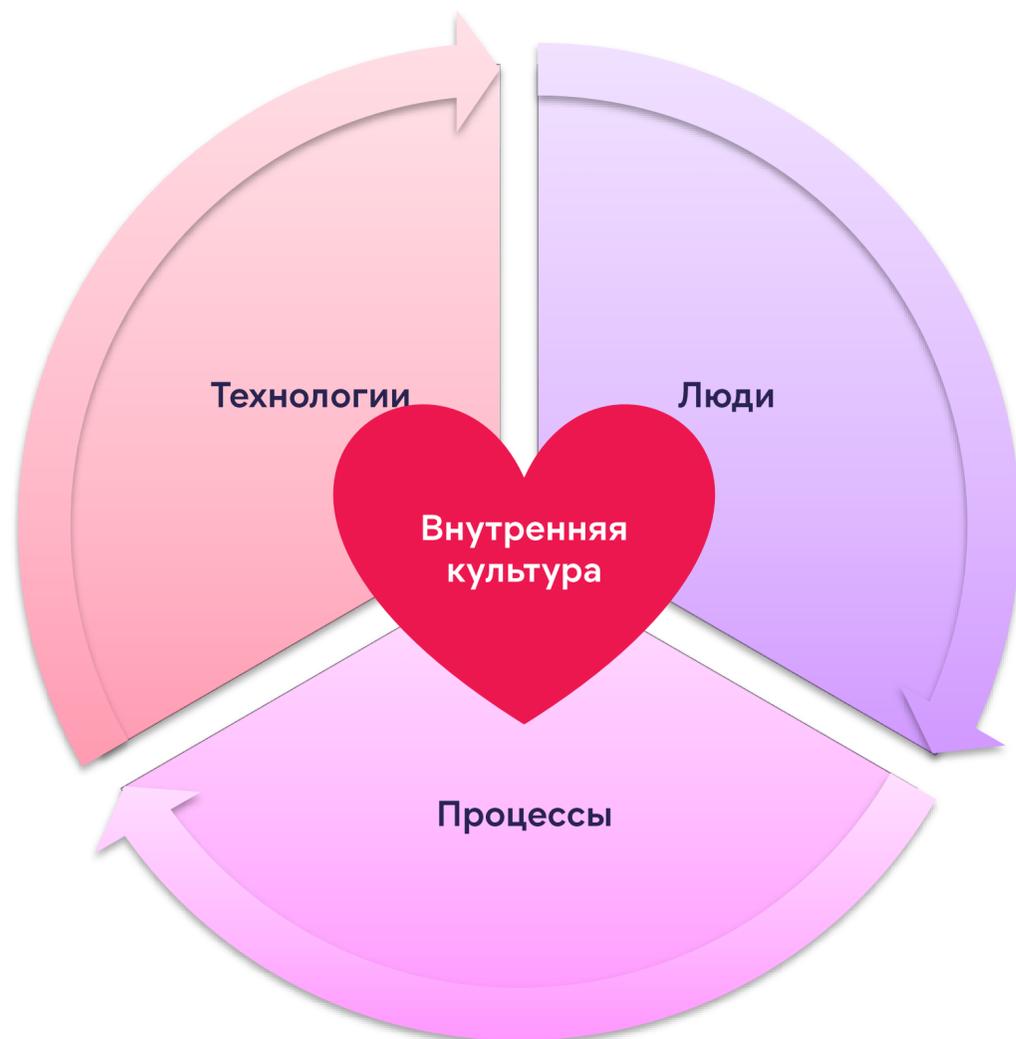
Система управления CX

Глубокое вовлечение CX в продуктово-технологический блок:

- Регулярные встречи с Product менеджерами
- С директором по качеству
- Совместная аналитика CR
- Мозговой штурм после UX
- ОКР на квартал



Искренний сервис



Фокус сотрудника

Человек, который действительно хочет помогать людям

- Стандарты сервиса в центре, которых стоит клиент, созданные вместе с сотрудниками
- Создание Tone of Voice вместе с сотрудниками
- Оценка качества ориентированная на решение вопроса
- Service Recovery
- Постоянное вовлечение: Ежемесячные супермены сервиса, чат с клиентскими отзывами, выбор сотрудника ценности

Персональный подход

Скорость и качество решения вопроса

Фокус руководителя

Лидер, который не декларирует ценности, а живёт ими

- Ответственность за сотрудника, начиная с найма
- Ответственность за климат и контекст в команде
- Обучение, адаптация
- Качество сервиса
- Качество обратной связи в подразделениях компании
- Работа с низкими оценками, отзывами и претензиями

Ответственность за клиента

Специалист по обслуживанию

Свобода



Ответственность

За клиента

За обратную
связь

За передачу
багов

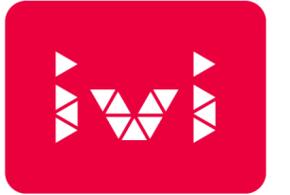
За сервис



Качественный продукт

Имидж бренда





Как сделать бота с искренним сервисом?

Ценности

Команда

Аналитика

90% сценариев участвует чат бот
40% обращений закрывает чат бот
20% обращений голосовой помощник
4, 8 оценка удовлетворённости чат бота
4,9 голосового помощника

Контакты:

Губанова Анна

agubanova@ivi.ru

@Annagubanna

8 985 685 59 59