



ЗАКРЫТЬ КОЛЬЦО

замкнутый цикл управления обратной связью



Нохрин Роман

10 лет в альфа-банке
клиенты, проекты, маркетинг
4 - в банке зенит
развитие cx и crm



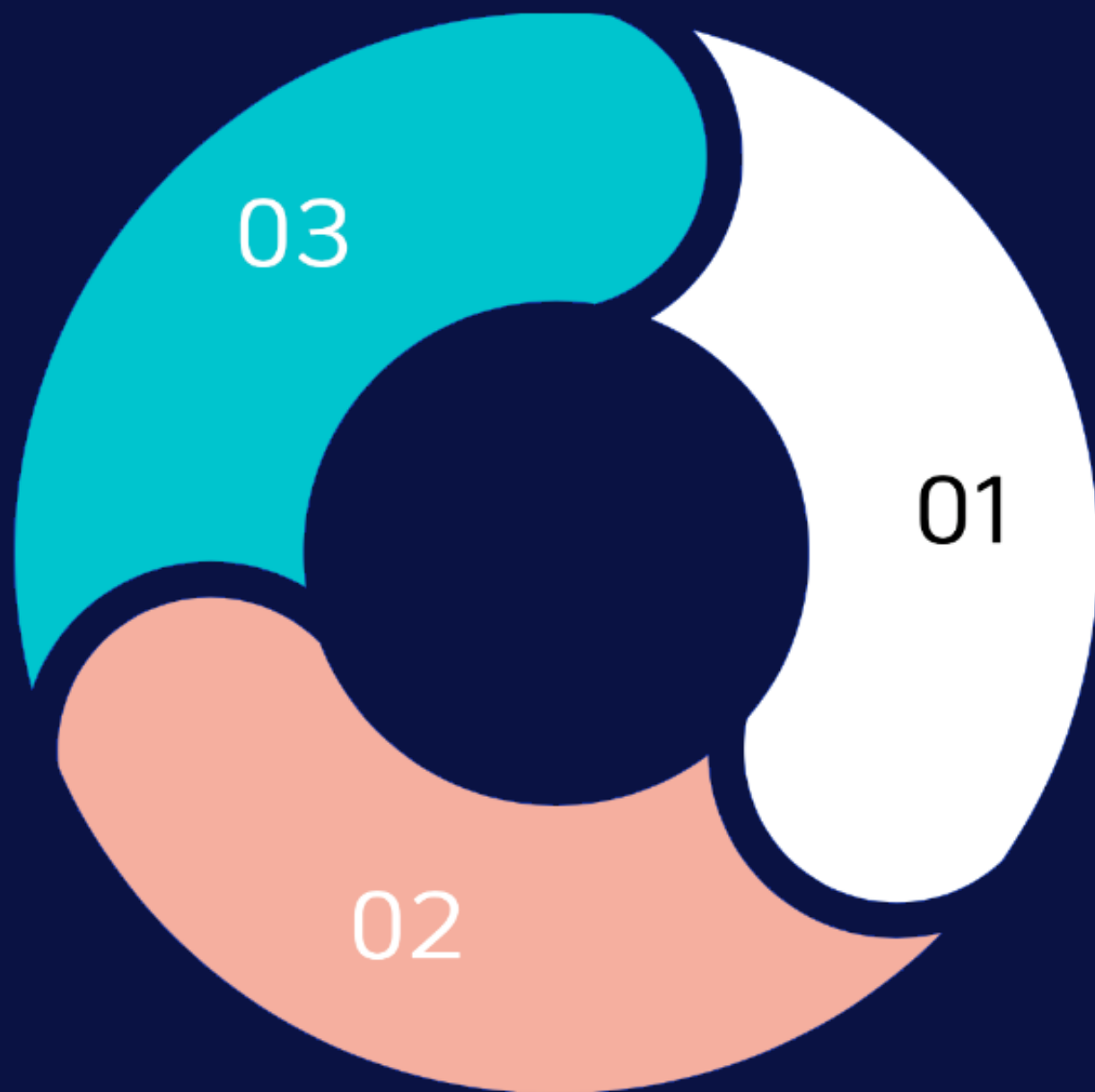
обсудим

практический кейс

ошибки

обмен опытом

3 этапа
работы
с ОС



A large, solid orange circle is centered on a dark blue background. Inside the circle, the text "сбор обратной связи" is written in a white, sans-serif font, centered both horizontally and vertically.

сбор обратной
связи

сбор обратной
связи

посмотрели на
существующие процессы
обслуживания

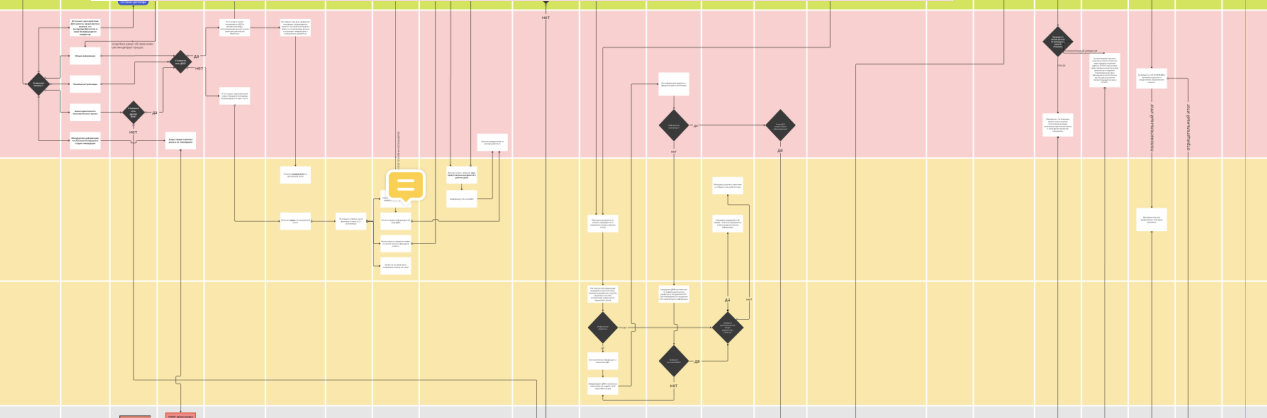
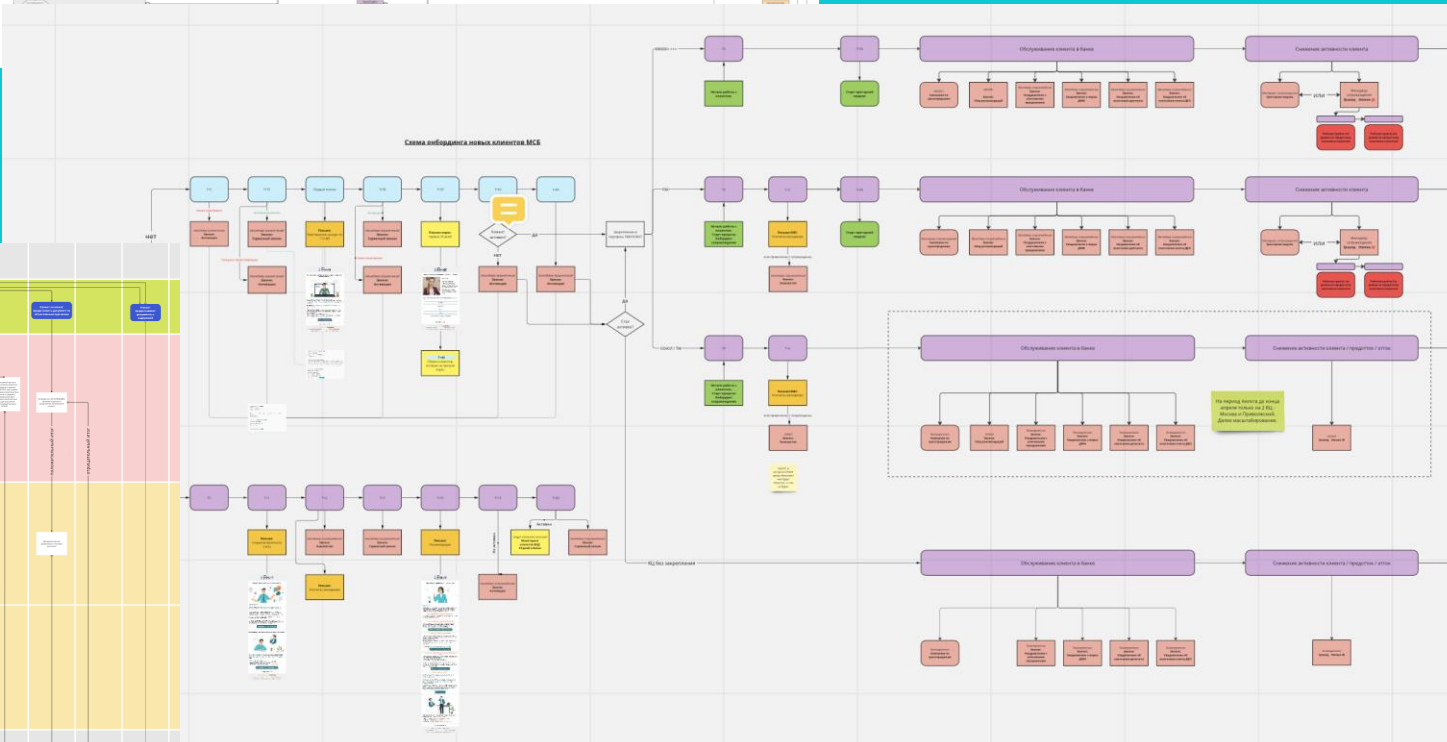
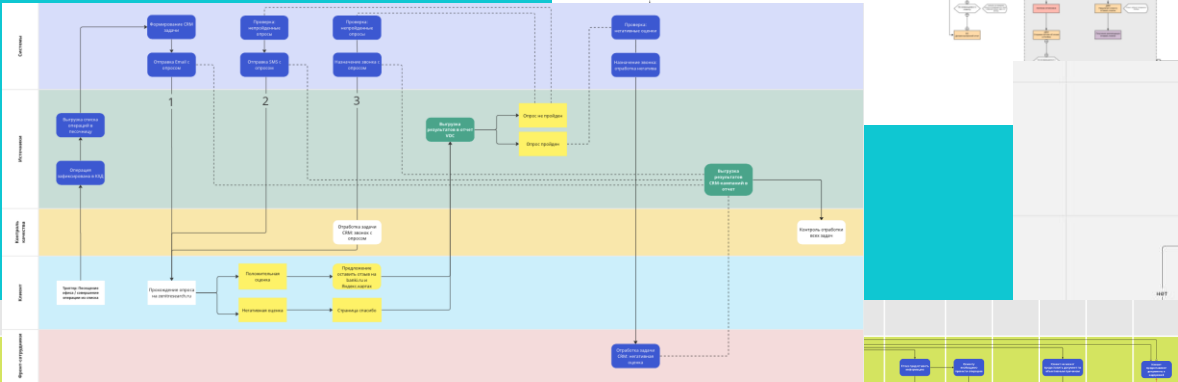
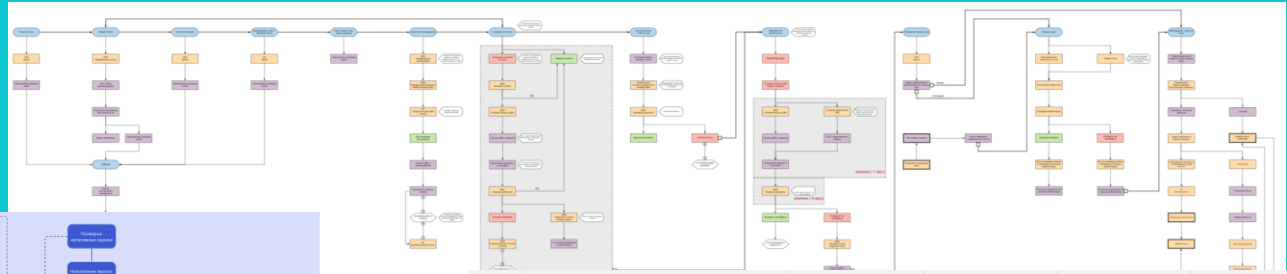
выделили точки
контакта с клиентами

оценили значимость

проверили техническую
возможность

сбор обратной связи

посмотрели на существующие процессы обслуживания



сбор обратной
связи

посмотрели на
существующие процессы
обслуживания

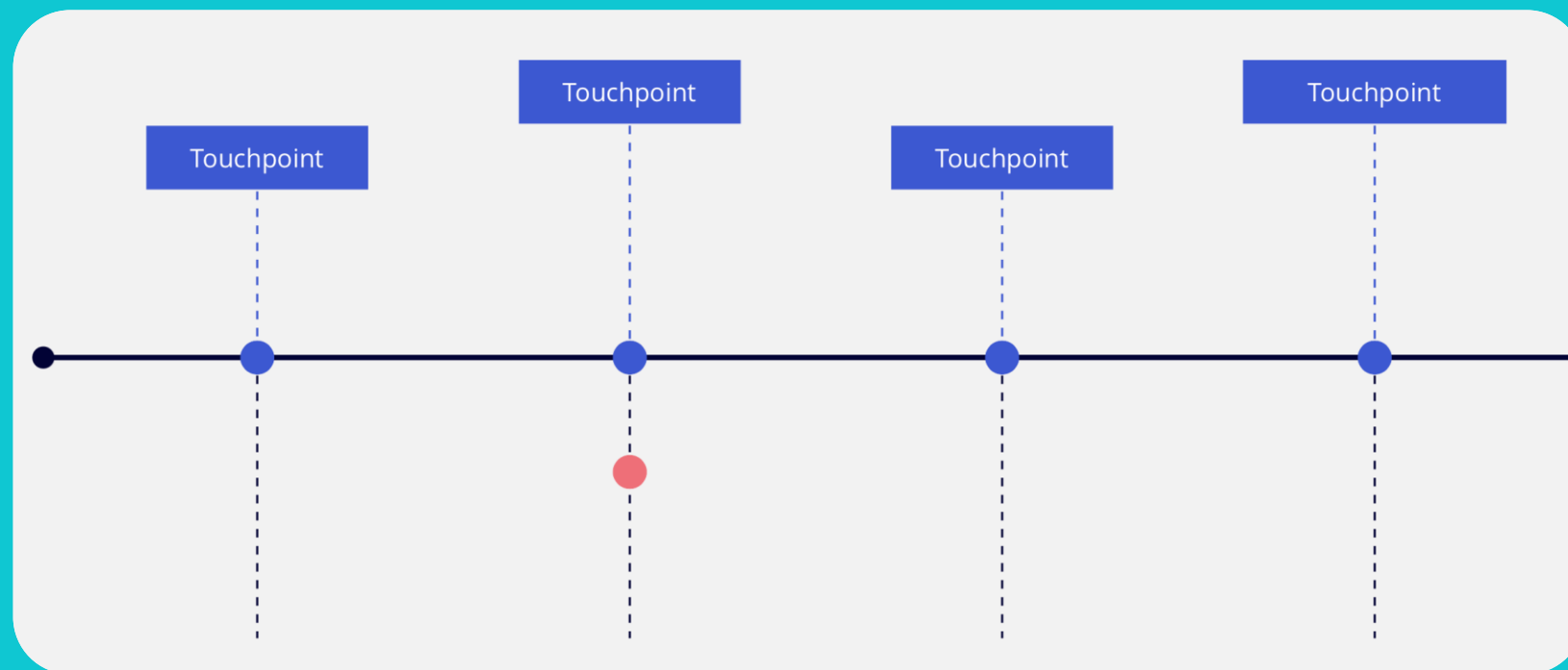
выделили точки
контакта с клиентами

оценили значимость

проверили техническую
возможность

сбор обратной
связи

выделили точки
контакта с клиентами



сбор обратной
связи

посмотрели на
существующие процессы
обслуживания

выделили точки
контакта с клиентами

оценили значимость

проверили техническую
возможность

сбор обратной
связи

оценили значимость

ответили на вопросы:

что мы хотим узнать?

можем ли исправить?

готовы ли меняться?

сбор обратной
связи

посмотрели на
существующие процессы
обслуживания

выделили точки
контакта с клиентами

оценили значимость

проверили техническую
возможность

сбор обратной
связи

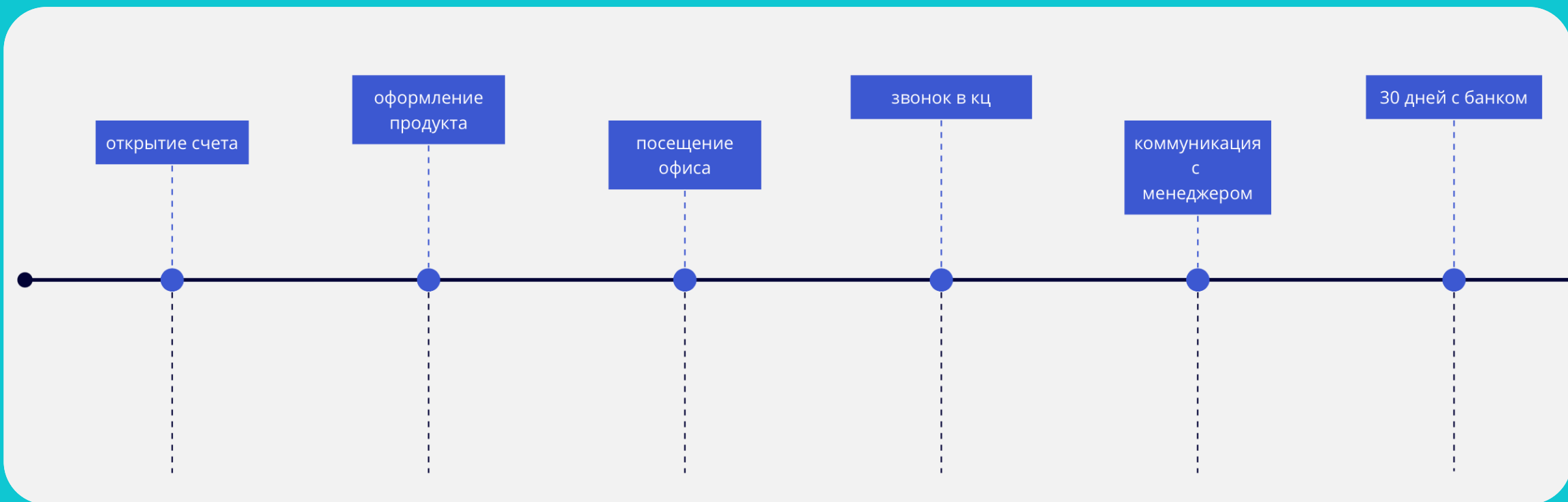
проверили техническую возможность



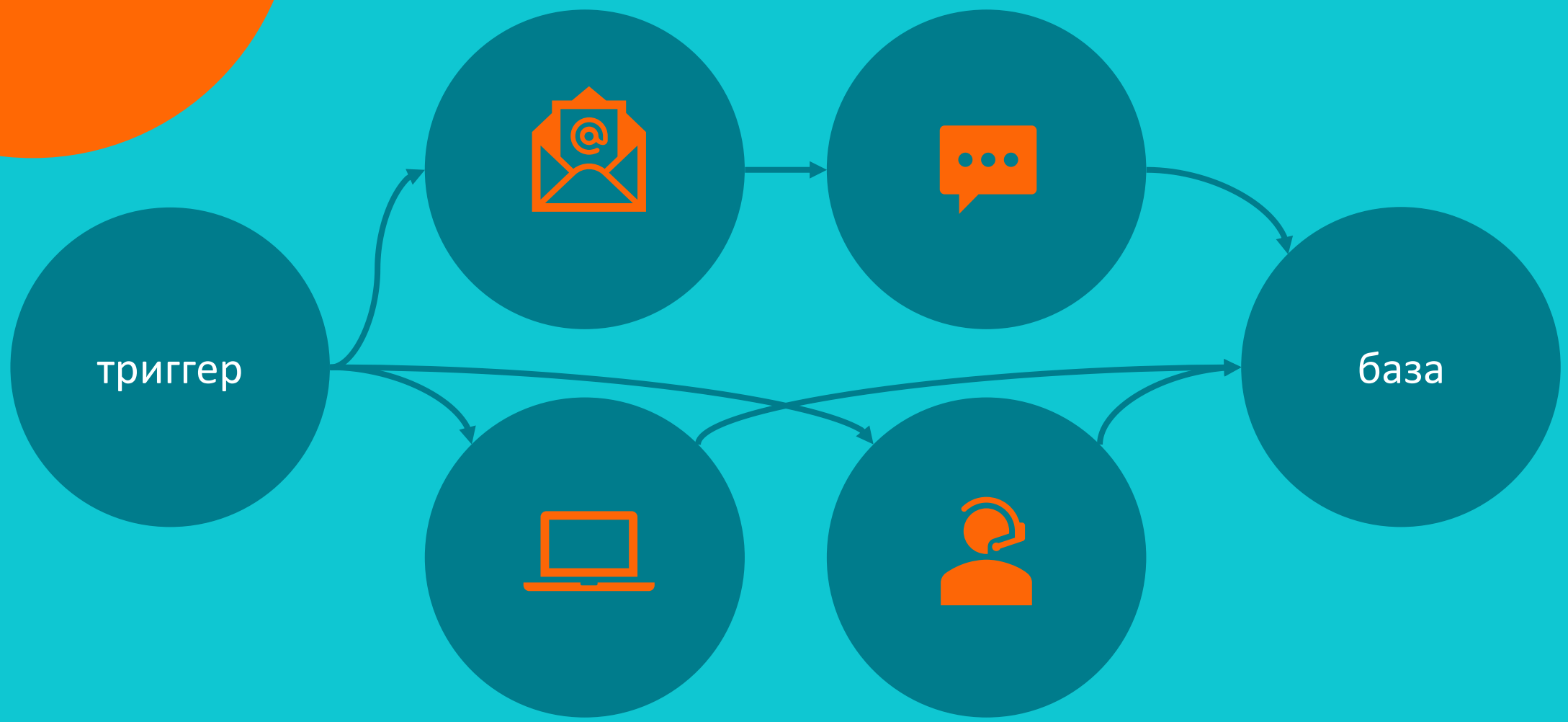
не знали о посещении
клиентом офиса

сбор обратной
связи

настроили



сбор обратной
связи



сбор обратной
связи

установили ограничения



коммуникационная политика



периодичность




право отказаться

сбор обратной связи

как не надо делать

✗ лишние действия

Ваше мнение о качестве работы Банка ЗЕНИТ для бизнеса



Здравствуйте!
Спасибо, что выбрали Банк ЗЕНИТ для бизнеса!

Пройти опрос

✓ сразу ответы

Оцените удобство работы с валютным счетом

Очень удобно!

Нормально

Плохо

Ужасно

Перезвоните, расскажу свою историю

Команда Банка Зенит.

сбор обратной связи

как не надо делать

 длинные анкеты

Спасибо за ваш голос! 🙌

Если у вас есть две минуты, расскажите нам о своем опыте.

На сколько подтвердились ваши ожидания от работы с банком?

Расскажите, чего не хватило?

На сколько понятны тарифы и услуги?

Возникали ли у вас сложности в работе с банком?

Как быстро удалось решить вопрос? Оцените от 1 до 5, где 1 – не удалось

Связывались ли с вами сотрудники банка за этот месяц?

Оцените качество работы контактного центра банка для бизнеса?

Оцените качество работы офиса?

Оцените уровень компетенций специалистов банка в общем?

Оцените удобство работы и функциональность интернет-банка

Оцените email-рассылки от банка: легкий старт, рекомендации по работе со счетом, новостные дайджесты?

Насколько вероятно, что вы порекомендуете Банк Зенит своим партнерам? Выберите цифру от 1 до 10, где «10» – точно порекомендую, а «1» – точно не порекомендую.

На что нам стоит обратить особое внимание?

Завершить опрос

 главные вопросы

Насколько вероятно, что вы порекомендуете наш банк своим друзьям и партнерам?

0 - точно не порекомендую, 10 - с удовольствием порекомендую

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Почему вы поставили именно эту оценку? Поясните, пожалуйста, максимально подробно.

Отправить

A large, solid orange circle is centered on a dark blue background. Inside the circle, the text "сбор обратной связи" is written in a white, sans-serif font, centered horizontally and vertically.

сбор обратной
связи

сбор
обратной
связи

анализ
обратной
связи

анализ
обратной
связи

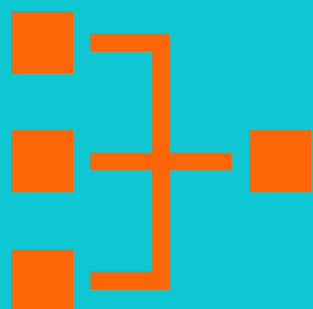
ДОСТУПНОСТЬ

ПОЛНОТА

ПОНЯТНОСТЬ

ПРИМЕНИМОСТЬ

анализ
обратной
связи



группировка отзывов по категориям

анализ
обратной
связи



контроль
качества

руководители
фронт



сбор
обратной
связи



анализ
обратной
связи

анализ
обратной
связи

закреть
контур с
клиентом

сбор
обратной
связи

закрывать контур с клиентом

негативная оценка



связаться с клиентом за 24 часа

закрыть контур с
клиентом

положительная
оценка

~~ничего не делать~~

что еще
мы можем сделать,
чтобы
порадовать
вас?

закрыть контур с
клиентом

обучение

стандарты отработки
обратной связи

анализ
обратной
связи

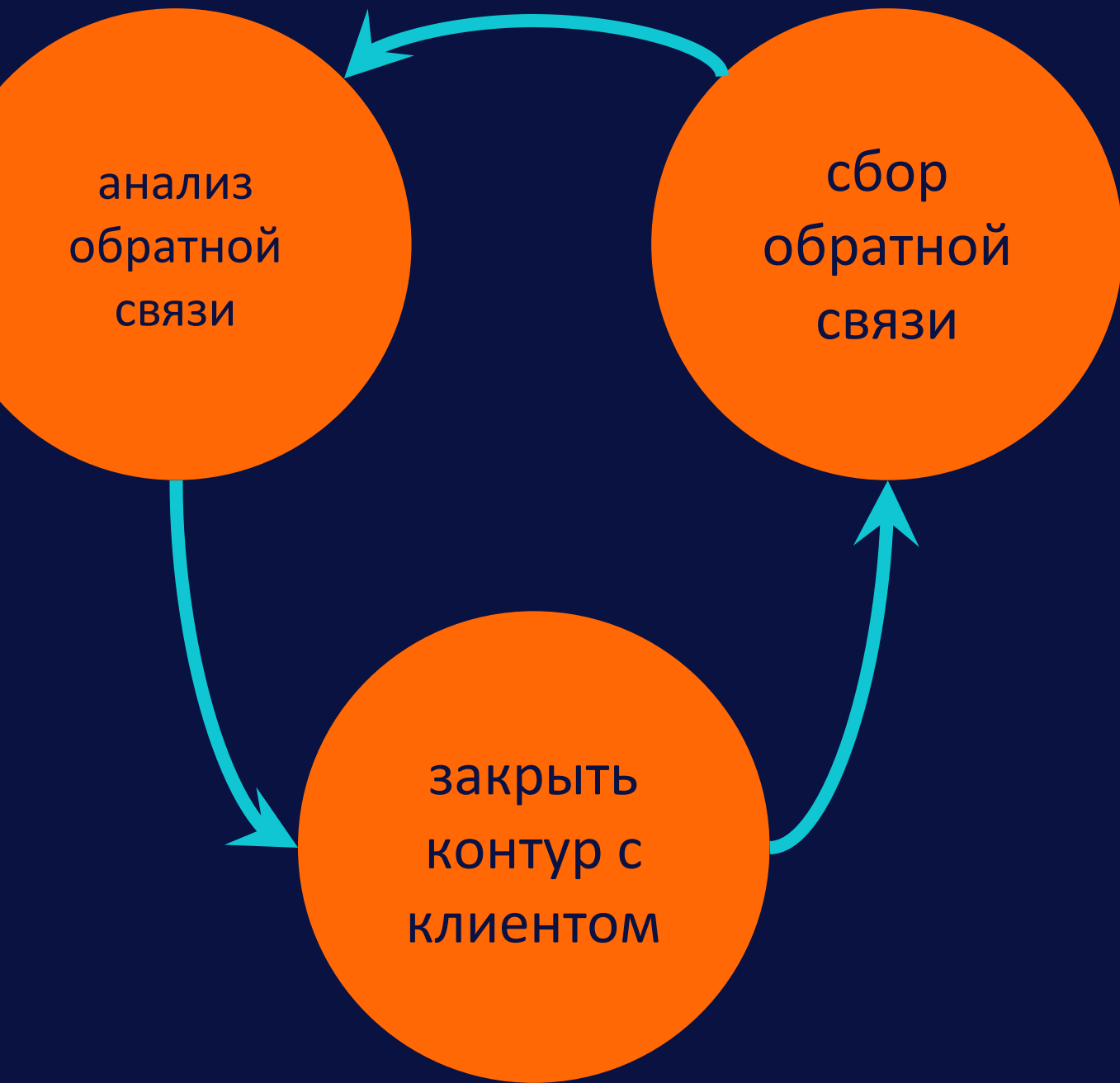
закреть
контур с
клиентом

сбор
обратной
связи



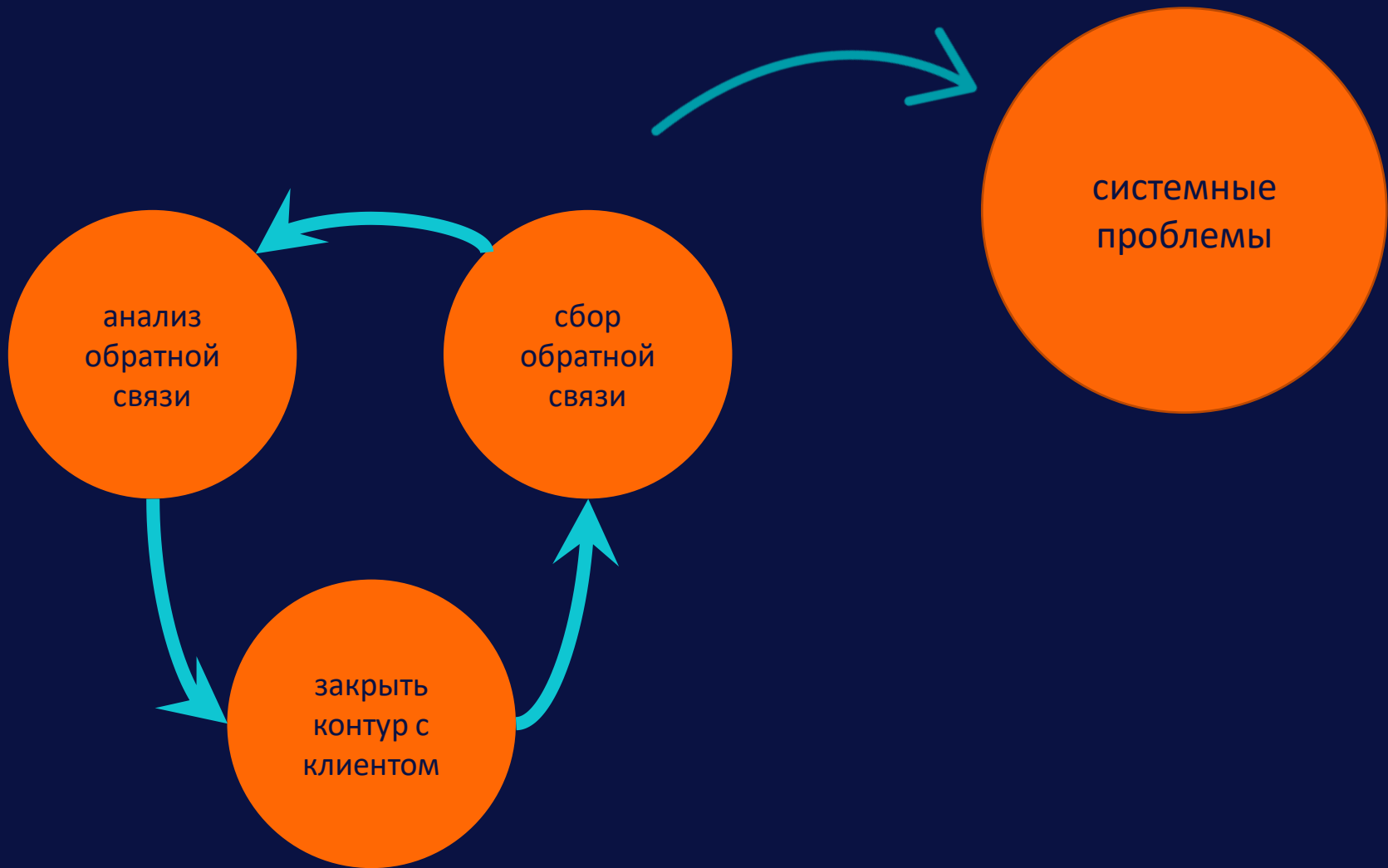
для чего мы собираем обратную связь?

улучшить опыт клиента от работы с нами



ключевые принципы

- не отчет и показатель, а система для клиента
- обязательно связаться с клиентом за 24 часа
- не быть слишком навязчивым
- быть удобным



системные
проблемы

в отзывах есть информация про баги /
несовершенства процесса / ПО

на этапе обработки обратной связи выявлены
повторяющиеся обращения



передача обратной связи
продуктовой команде / ит

системные
проблемы

передача обратной связи
продуктовой команде / ит

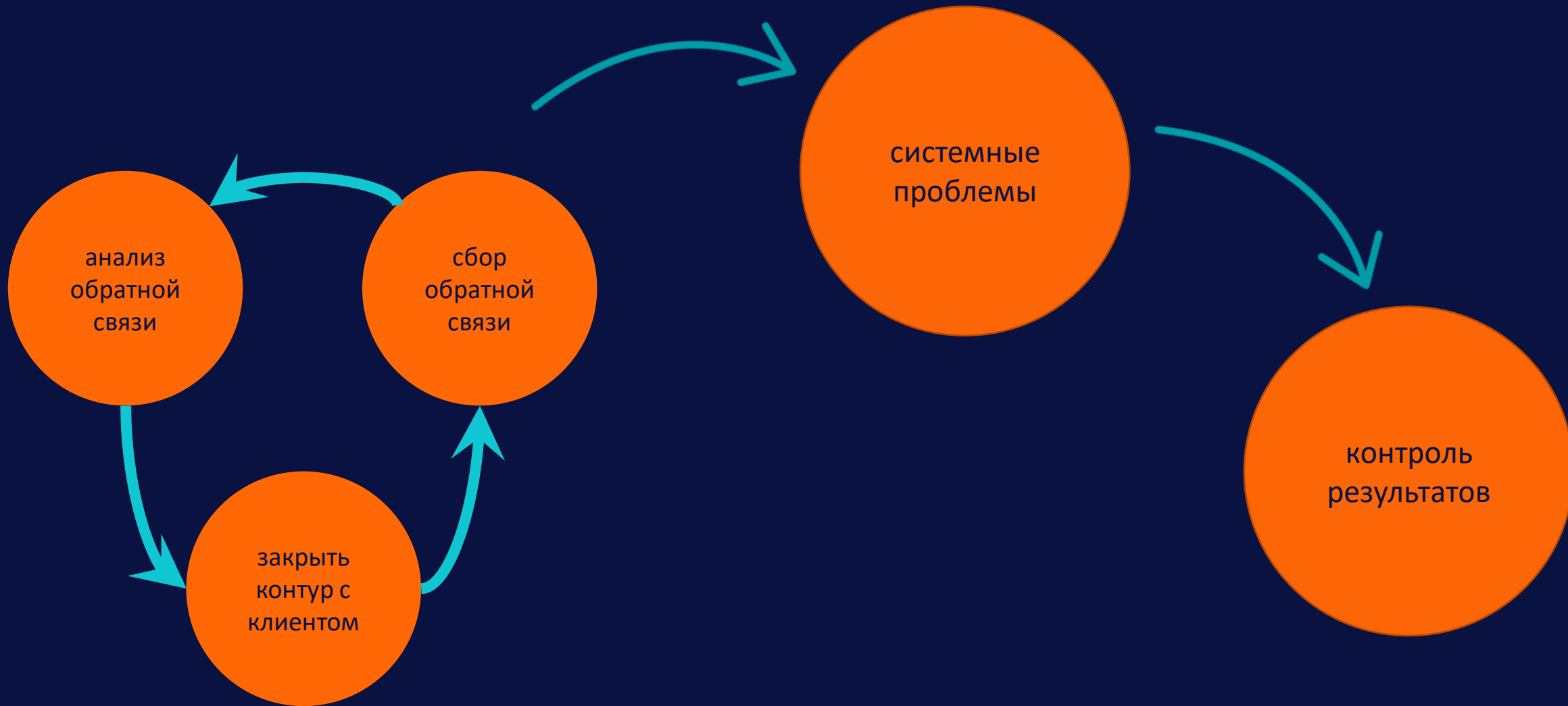



договориться с командами о
совместной работе

фиксировать сформированные
решения

системные
проблемы

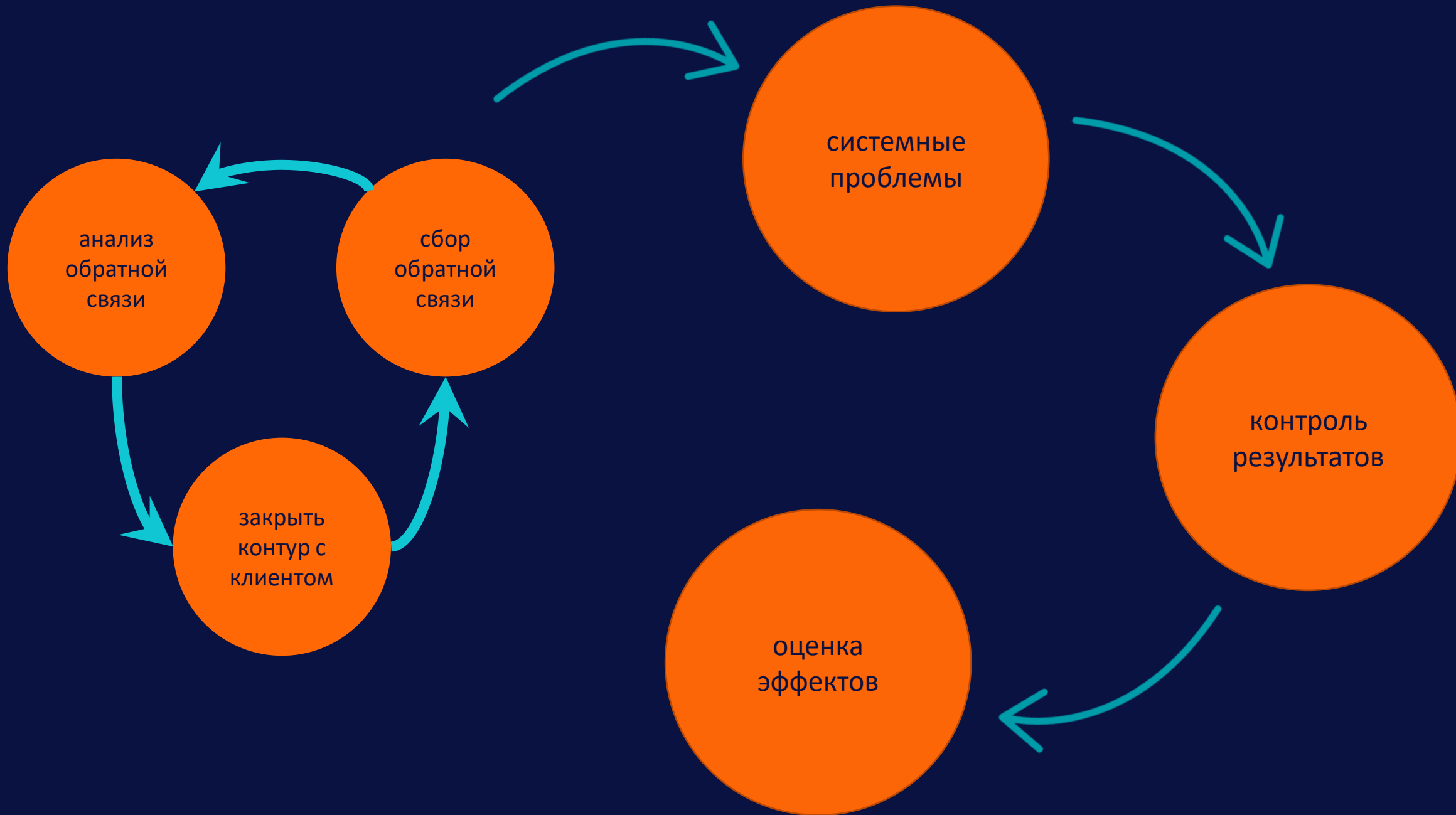
+ идеи из положительных
ОТЗЫВОВ





контроль
результатов

- ✓ связались с клиентом за 24 часа
- ✓ решили проблему клиента
- ✓ точно решили проблему клиента
- ✓ доработки процессов



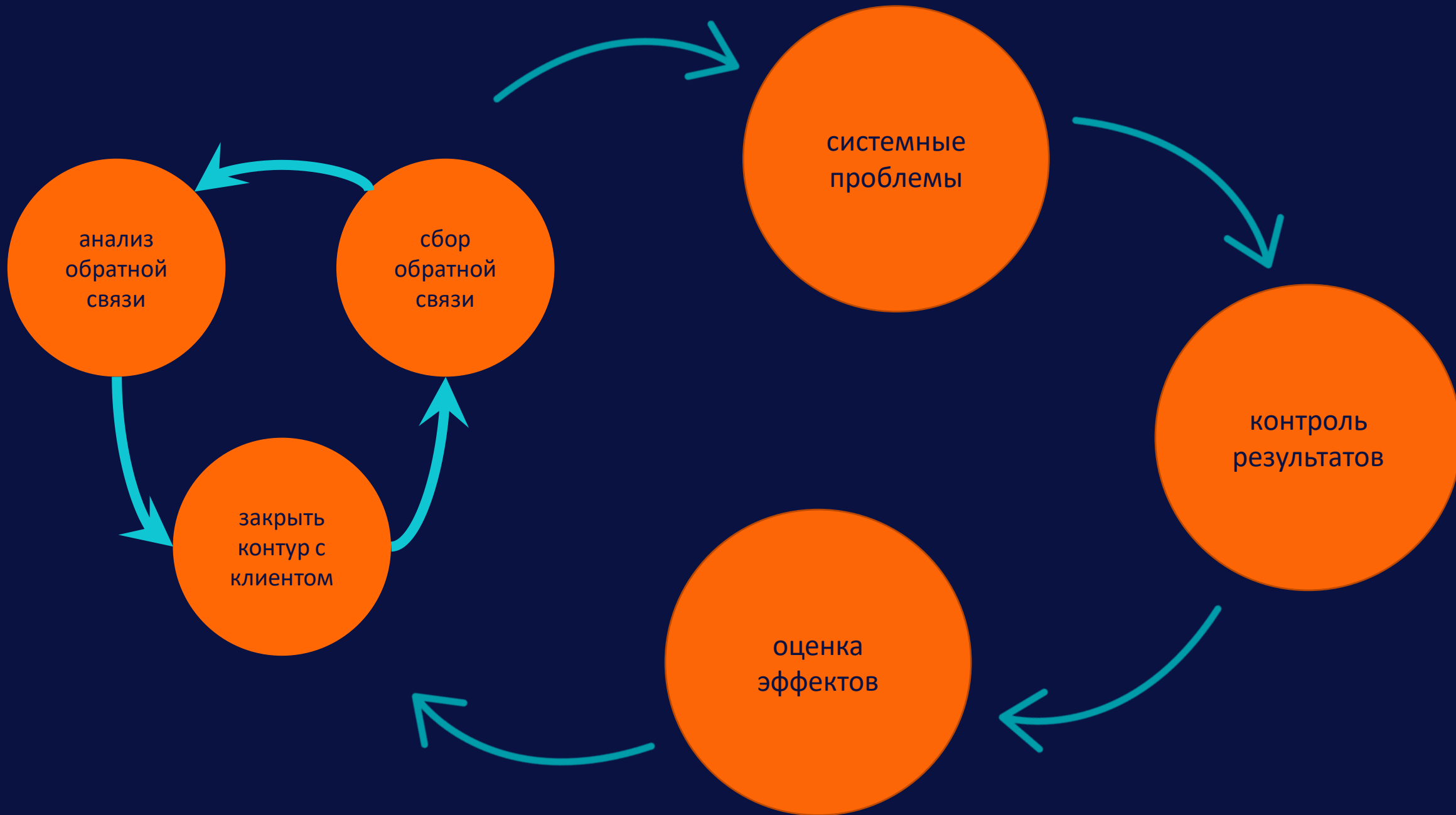
оценка эффектов

динамика оценок
после системных
изменений

данные для
приоритизации
проектов

мониторинг
финансовых
результатов

самооценка
процесса



на 30% меньше
претензий

снижение оттока
на 10%

+30 п.
NPS





спасибо за внимание