

Индексы клиентоцентричности

Зачем и как оцифровывать клиентский опыт

Дмитрий Сатин

UsabilityLab

Дмитрий Сатин (USABILITYLAB)



- инженерный психолог,
- в отрасли юзабилити с 1997 года,
- основал компанию USABILITYLAB,
- Советник Министра Связи и Массовых Коммуникаций РФ до 2015 года



Цифровая платформа MSP.RF

ГОСУДАРСТВЕННАЯ ПЛАТФОРМА ПОДДЕРЖКИ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ, САМОЗАНЯТЫХ И ТЕХ, КТО ПЛАНИРУЕТ НАЧАТЬ СВОЙ БИЗНЕС



Цифровой профиль предпринимателя

Упрощенный доступ к мерам господдержки

[Подробнее](#)



ФП «Государство для людей»

Одна из инициатив социально-экономического развития до 2030 года

Некоторые задачи к 2024 году

- все федеральные и региональные органы исполнительной власти внедрили принципы и стандарты «Правила клиентоцентричности», включая: «Государство для людей», «Государство для бизнеса», «Стандарт для внутреннего клиента»;
- 100% новых государственных услуг проходят оценку региональными и федеральными лабораториями пользовательского тестирования;
- проведен «пилотный» реинжиниринг основных межведомственных и внутриведомственных процессов;
- деятельность органов исполнительной власти стандартизирована и ориентирована на потребности людей;
- разработаны и внедрены во всех органах исполнительной власти, оказывающих услуги, «Профиль клиента» и система обратной связи, позволяющие проактивно предоставлять услуги

ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА
СПРОСИ INGATE

Дмитрий
САТИН

USABILITYLAB

ПСИХОЛОГИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ: КТО, ЧТО И КАК ПОКУПАЕТ В СЕТИ

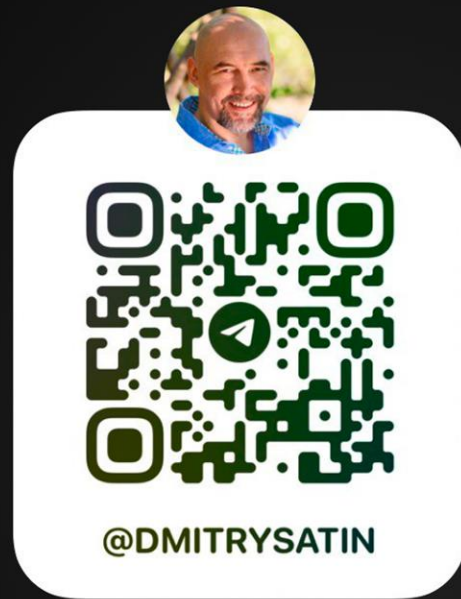
Психология потребителя

Кто, что и как покупает в сети

Интернет-маркетологам • PR-специалистам • Владельцам сайта • Руководителям

**Напишите мне
в ТГ сейчас**

Кодовое слово: CX-Forum



t.me/dmitrysatin

Выразить клиентский опыт цифрой?

Зачем это может быть необходимо

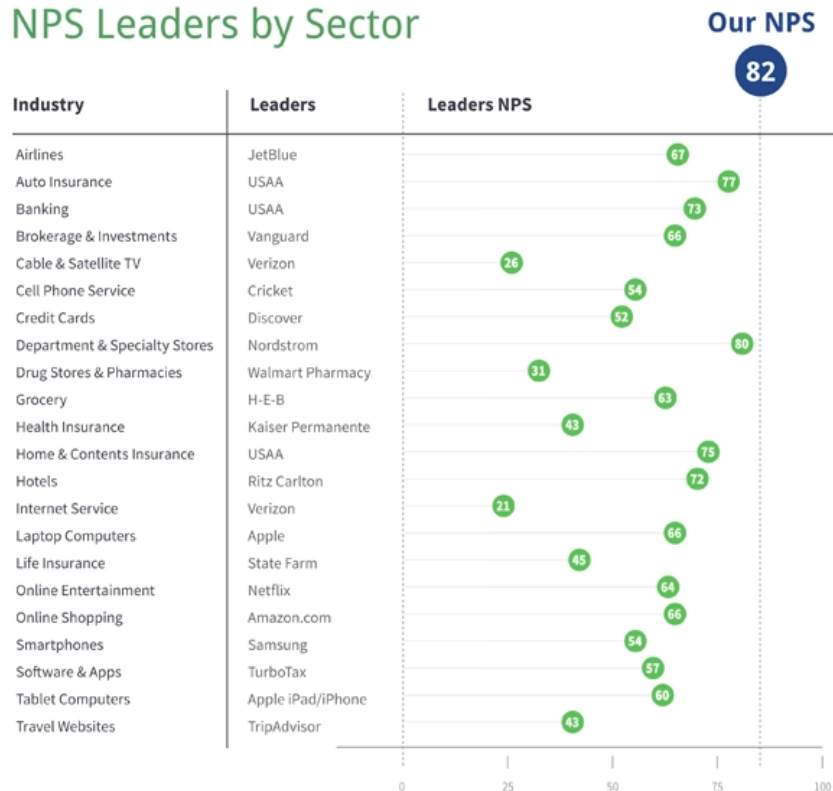
- Планирование продукта/услуги
- Внутренний аудит продуктов компании
- Конкурентный анализ
- Проект на уровне корпорации или страны
- CX/UX-дашборд

Возможные объекты оценки

- Сценарий
- Продукт/Услуга
- Компания
- Отрасль
- Страна/Государство
 - Закон/НПА?!

NPS. Это индекс клиентоцентричности?

NPS Leaders by Sector



Почему NPS, CSI и CSAT не измеряют КО

NPS

- Не предоставляет детальной информации о причинах определенного ответа клиента
- Может находиться под влиянием внешних факторов
- Не учитывает разные аспекты клиентского опыта

CSI и CSAT

- Оценка удовлетворенности клиентов может быть субъективной
- Шкала оценки обычно ограничена
- Измеряет удовлетворенность клиентов только в контексте конкретного взаимодействия

Не помогают спланировать новый продукт/услугу.

Клиентский опыт - это не только удовлетворенность и лояльность!

Как измеряют пользовательский опыт?

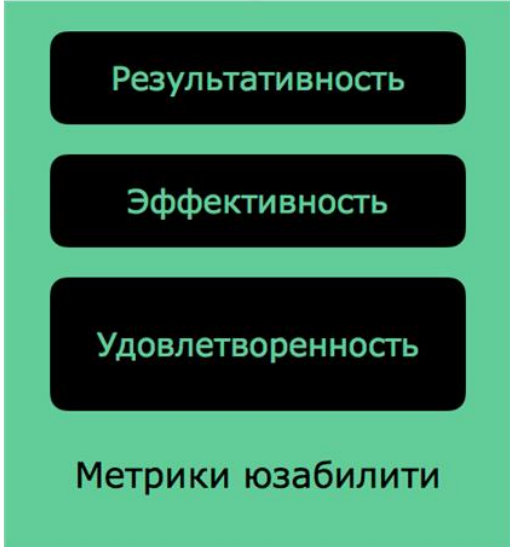


Ожидаемый результат



Юзабилити: границы, в которых определенный пользователь может использовать продукт в определенном контексте для достижения определенных целей с необходимой результативностью, эффективностью и удовлетворенностью

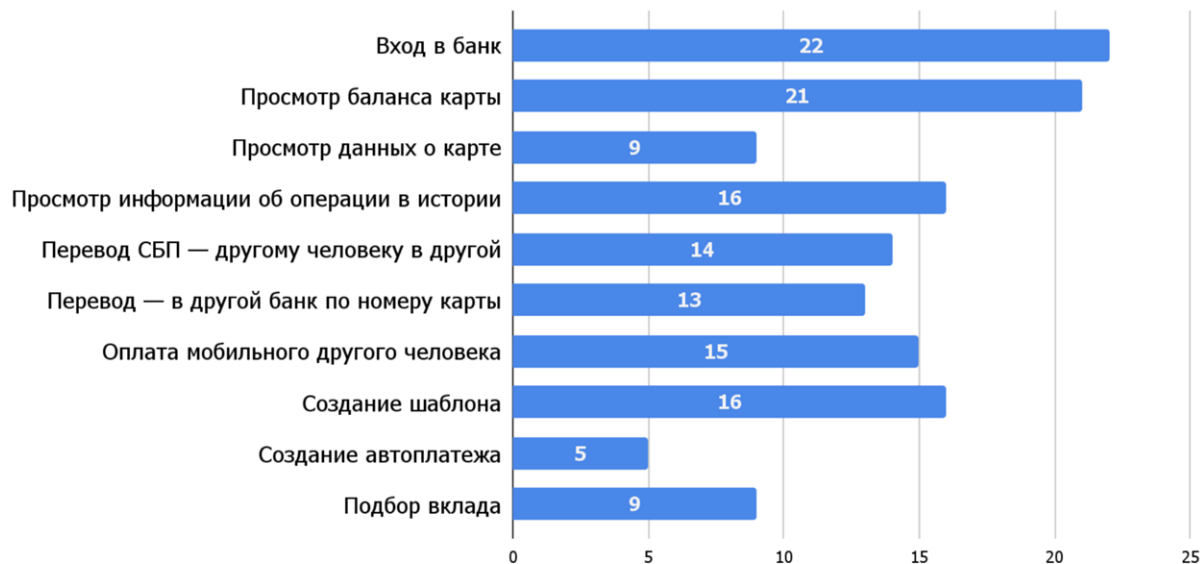
Фактический результат

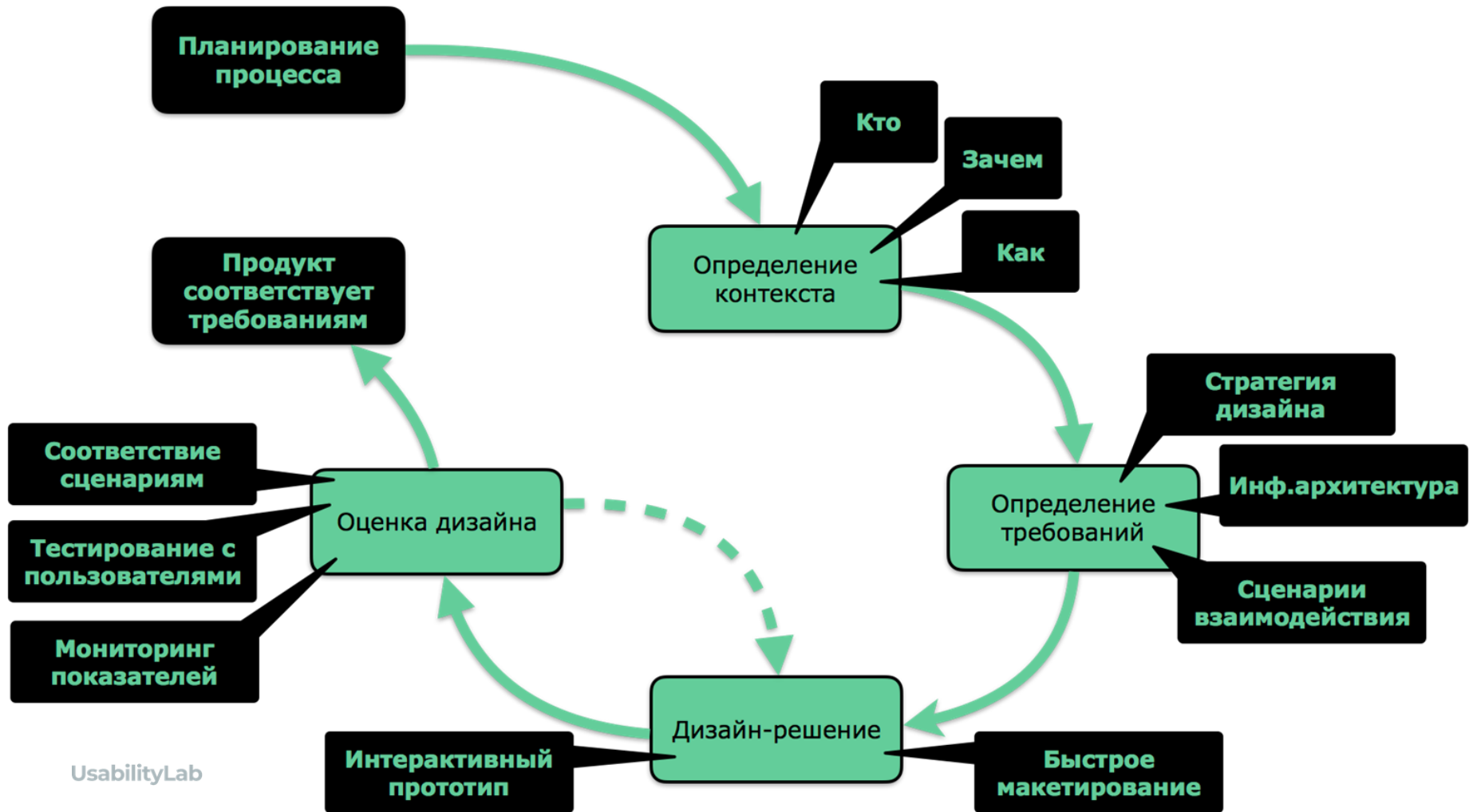


Успешность клиентских сценариев (пример оценки топ-25 банков)

Банковский UX 2022 | Рейтинг удобства и доступности 2022 | Доступность

Успешность сценариев в приложениях Android





Контрольный перечень для проверки выполнения требований и применимости рекомендаций стандарта

Окончание таблицы В.1

Раздел/ подраздел	Требование или рекомендация	Применение		Соответствие		
		Да/Нет	Причина невозможности применения	Да	Нет	Комментарий
6.5.1	На ранних этапах проектирования при разработке концепции проекта следует оценивать концепцию для получения лучшего представления о потребностях пользователей					
6.5.1	В случае неэффективности проведения ориентированной на пользователя оценки на определенном этапе проекта, проектные решения следует оценивать другим способом					
6.5.2	Оценка проекта пользователями должна включать:					
6.5.2 а)	а) выделение ресурсов для получения отзывов на ранних этапах разработки проекта с целью улучшения проекта, на более поздних этапах — для определения выполнения требований					
6.5.2 б)	б) планирование человеко-ориентированной оценки для включения в график проекта					
6.5.2 в)	в) проведение всесторонних испытаний для получения данных о системе в целом					
6.5.2 г)	г) анализ результатов оценки, ранжирование проблем и представление решений					
6.5.2 д)	д) передачу решений для эффективного использования группой проектирования					
6.5.3	Оценка должна быть выполнена достаточно опытными специалистами					
6.5.3	Оценка должна быть выполнена с использованием подходящих методов, дающих достоверные результаты					
6.5.3	Для получения отзывов на ранних этапах проектирования и для валидации требований на более поздних этапах должны быть выделены необходимые ресурсы					
6.5.3	Оценка проекта на последних этапах должна зависеть от степени риска, связанного с невыполнением требований					
6.5.4	При испытании образцов пользователи должны выполнять задачи с использованием образца, а не просто просматривать демонстрацию проекта					
6.5.6	Человеко-ориентированный процесс проектирования должен включать мониторинг продукта, системы или услуги в условиях эксплуатации					
6.5.6	Необходимо установить критерии и измерения достаточно чувствительными для выявления отказов или проблем системы как можно раньше					

Опросы/интервью/аудит процессов

Приложение 2. Алгоритм сбора показателей для Индекса клиентоцентричности территориального ЦЗН в децентрализованной сети в субъекте РФ

Кл. группа	№	Группа показателей	Показатель и его условное обозначение	Способ измерения	Макс. балл	Сводный показатель, усл. обозначение, макс.балл	Индекс по группам, макс.балл	Индекс территориального ЦЗН
С О И С К А Т Е Л И	1.	Дружелюбие и партнерство	1.1. Уровень профессиональных компетенций сотрудников (Д _{С1})	соопрос	3	Д _{терр С} сводный 16 (при коэф.х2)	Индекс ЦЗН Соискатели	I _{терр} ЦЗН (С)
			1.2. Уровень коммуникативных компетенций сотрудников (Д _{С2})	соопрос	3			
			1.3. Открытость руководства (Д _{С3})	соопрос, чек-лист	2			
	2.	Полезность обращения в СЗН	2.1. Полезность обращения в ЦЗН (П _{С1})	соопрос	2	П _{терр С} сводный 6		
			2.2. Динамика роста базы вакансий (П _{С2})	чек-лист	2			
			2.3. Проведение мероприятий, стимулирующих рост числа соискателей (П _{С3})	чек-лист	2			
	3.	Минимизация усилий клиента	3.1. Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в офисе ЦЗН (М _{С1})	соопрос, чек-лист	2	М _{терр С} сводный 16		
			3.2. Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН на региональном сайте (М _{С2})	соопрос, чек-лист	2			
			3.3. Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в социальных сетях (М _{С3})	соопрос, чек-лист	2			
			3.4. Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в контакт-центре (М _{С4})	соопрос, чек-лист	2			
			3.5. Многоканальность и омиканальность взаимодействия (М _{С5})	чек-лист	1			
			3.6. Быстрое реагирование на запрос клиента (М _{С6})	соопрос, чек-лист	2			
			3.7. Простота процедур, в т. ч. в части заполнения документов (М _{С7})	соопрос	3			
			3.8. Возможность предварительной записи на прием (М _{С8})	соопрос, чек-лист	2			
	4.	Адресность и персонализация	4.1. Наличие персонального консультанта (А _{С1})	соопрос	2	А _{терр С} сводный 4		
			4.2. Учет личных обстоятельств (А _{С2})	соопрос	2			
	5.	Внешний комфорт и удобство	5.1. Внешний вид сотрудников (К _{С1})	соопрос, чек-лист	2	К _{терр С} сводный 8		
			5.2. Согласованность действий между подразделениями СЗН (К _{С2})	соопрос	1			
5.3. Транспортная доступность (К _{С3})			соопрос, чек-лист	2				
5.4. Комфортность условий для получения услуг и сервисов (К _{С4})			соопрос, чек-лист	3				
Р А Б О Т О Д А Т Е Л И	1.	Дружелюбие и партнерство	1.1. Уровень профессиональных компетенций сотрудников (Д _{Р1})	соопрос	3	Д _{терр Р} сводный 16 (при коэф.х2)	Индекс ЦЗН Работодатели	I _{терр} ЦЗН (Р)
			1.2. Уровень коммуникативных компетенций сотрудников (Д _{Р2})	соопрос	3			
			1.3. Открытость руководства (Д _{Р3})	соопрос, чек-лист	2			
	2.	Полезность обращения в СЗН	2.1. Полезность обращения в ЦЗН (П _{Р1})	соопрос	2	П _{терр Р} сводный 6		
			2.2. Динамика роста базы вакансий (П _{Р2})	чек-лист	2			
			2.3. Проведение мероприятий, стимулирующих рост числа соискателей (П _{Р3})	чек-лист	2			
	3.	Минимизация усилий клиента	3.1. Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в офисе ЦЗН (М _{Р1})	соопрос, чек-лист	2	М _{терр Р} сводный 16		
			3.2. Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН на региональном сайте (М _{Р2})	соопрос, чек-лист	2			
			3.3. Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в социальных сетях (М _{Р3})	соопрос, чек-лист	2			
			3.4. Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в контакт-центре (М _{Р4})	соопрос, чек-лист	2			
			3.5. Многоканальность и омиканальность взаимодействия (М _{Р5})	чек-лист	1			
			3.6. Быстрое реагирование на запрос клиента (М _{Р6})	соопрос, чек-лист	2			
			3.7. Простота процедур, в т. ч. в части заполнения документов (М _{Р7})	соопрос	3			
			3.8. Возможность предварительной записи на прием (М _{Р8})	соопрос, чек-лист	2			
	4.	Адресность и персонализация	4.1. Наличие персонального консультанта (А _{Р1})	соопрос	2	А _{терр Р} сводный 4		
			4.2. Учет личных обстоятельств (А _{Р2})	соопрос	2			
	5.	Внешний комфорт и удобство	5.1. Внешний вид сотрудников (К _{Р1})	соопрос, чек-лист	2	К _{терр Р} сводный 8		
			5.2. Согласованность действий между подразделениями СЗН (К _{Р2})	соопрос	1			
5.3. Транспортная доступность (К _{Р3})			соопрос, чек-лист	2				
5.4. Комфортность условий для получения услуг и сервисов (К _{Р4})			соопрос, чек-лист	3				

Чек-листы как метод планирования и оценки КО

Пример чек-листа оценки интернет-магазинов

№	Функционал или характеристика	Этап CJM	Страница / Раздел	Сценарии
137	Оформление предзаказа простая форма	Оформление заказа	Оформление заказа	Оформление заказа
138	Качество работы Suggestion	Оформление заказа	Checkout Оформление заказа	Регистрация / авторизация
139	Кнопка Купить в товарных листингах	Поиск и выбор	Каталог	Поиск товара (работа с полем пои...
140	Кнопка Купить в промоблоках товарного к...	Поиск и выбор	Каталог	Поиск товара (работа с полем пои...
141	Кнопка купить в результатах поиска	Поиск и выбор	Каталог Карточка товара	Поиск товара (работа с полем пои...
142	Кнопка купить в товарных preview в листин...	Поиск и выбор	Каталог	Поиск товара (работа с полем пои...
143	Предзаказ с онлайн предоплатой	Оформление заказа	Оформление заказа	Оформление заказа
145	Товары от нескольких продавцов в одном з...	Оформление заказа	Каталог	Поиск товара (работа с полем пои...
148	Оформление заказа в call центре	Оформление заказа	Оформление заказа	Оформление заказа
152	Электронный чек	Оформление заказа	Личный кабинет. История заказ...	Отслеживание статуса заказа
153	Авторизация и регистрация расположение ...	Поиск и выбор	Главная страница	Регистрация / авторизация
155	Корректность отрисовки дизайна чекаута ...	Оформление заказа	Checkout Оформление заказа	Оформление заказа
166	Suggestion при заполнении полей в анкете	Оформление заказа	Личный кабинет. Профиль	Регистрация / авторизация
172	Время ожидания ответа КЦ		Помощь	Обращение за помощью (раздел П...
173	Время ожидания ответа в Whatsapp/Telegram		Помощь	Обращение за помощью (раздел П...

Пример оценки госуслуги/нпа

РЕЗУЛЬТАТ ОЦЕНКИ

Количество вопросов, применимых к оценке, шт:

Критерии	Ожидаемый результат
Оценка	А+, А, Б+, Б
Соответствие чек-листу	85%-100%
Проблемы высокой критичности	отсутствуют
Проблемы средней критичности	не более 25%
Проблемы низкой критичности	не более 50%

№	Вопрос	Критичность
1	Предоставляется ли услуга в электронном виде? <i>При положительном ответе - переход к вопросу 1.1. При отрицательном ответе - переход к вопросу 3.1</i>	высокая
2	Размещена ли информация об услуге в ФГИС "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)"?	высокая
3	Принят ли административный регламент по оказанию услуги?	Высокая
4	Принят ли цифровой административный регламент? <i>Заполняется в случае, если срок, установленный Планом-графиком, наступил</i>	Средняя
5	Назначено ли ответственное лицо за качество предоставления госуслуги?	Средняя
6	Определены ли уполномоченные на досудебное рассмотрение жалоб соответствующей услуги должностные лица и (или) работники?	Средняя

6	В случае наличия колл-центра		
6.1	Организована ли в рамках предоставления услуги возможность обращения клиента в колл-центр? <i>При положительном ответе - вопросы 6.2 - 6.8. При отрицательном ответе переход к вопросу 7.1</i>	Средняя	
6.2	Имеет ли клиент возможность обратиться в органы власти и уполномоченные организации по телефону в любое удобное время круглосуточно и без перерывов?	Средняя	
6.3	Превышает ли количество переключений на других сотрудников для решения вопроса клиента (с учетом жизненной ситуации, профиля клиента и сути вопроса клиента) 2 раза?	Средняя	
6.4	Ведется ли при разговоре с клиентом речь с краткими и четкими фразами, без признаков усталости и незаинтересованности оператора в удовлетворении потребности клиента	Средняя	
6.5	Используется ли в рамках входящего и исходящего звонков скрипт диалога, включающий всю необходимую информацию, ответы на частые вопросы, порядок начала и окончания разговора с клиентом?	Средняя	
6.6	Включены ли в скрипты разговоров сотрудников по телефону действия при оскорблениях и использовании нецензурной лексики заявителем?	Средняя	
6.7	Сохранена ли для лиц с нарушениями речи возможность реагирования с помощью клавиатуры телефона?	Средняя	
6.8	Отвечают ли роботизированные голосовые помощники на типовые вопросы клиентов?	Средняя	
7	В случае наличия письменного взаимодействия (электронная почта (e-mail), письмо, сообщение в личном кабинете)		
7.1	Можно ли обратиться за получением услуги (сервиса) по почте? <i>При положительном ответе - вопросы 7.2 - 7.10</i>	Средняя	
7.2	Производятся ли рассылки, инициированные органами власти и уполномоченными организациями, только при наличии согласия клиента?	Высокая	
7.3	Являются ли рассылки персонализированными под профили клиентского сегмента(содержат единую структуру изложения и особенности представления формы информации)?	Средняя	
7.4	Имеется ли у клиента возможность отписаться от рассылки каждого типа, а также настраивать частоту их получения?	Высокая	
7.5	Классифицируется ли письменное обращение автоматически по теме, настроению и содержанию письма?	Низкая	

Спасибо

Дмитрий Сатин, UsabilityLab



@DMITRYSATIN

t.me/dmitrysatin