

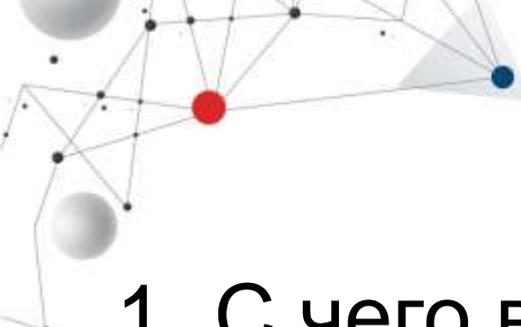
XVI ежегодная конференция  
пользователей КИС «Восточный экспресс»



**ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС**  
*объединяя умы и технологии*

**Опыт проведения исследований по методу CSAT и NPS, или как  
соединить КИС ВЭ, чат-боты и CX**

Евгений Прокошев, Мария Максимова  
РИЦ 188, г.Абакан



# О чём расскажем?

1. С чего всё началось, или что такое ССО и СХ
2. Технология опросов
3. Результаты и выводы
4. Наши планы





# О чём расскажем?

1. С чего всё началось, или что такое ССО и СХ
2. Технология опросов
3. Результаты и выводы
4. Наши планы





# С чего всё началось, или что такое ССО и СХ

Обучение на ССО - Chief Commercial  
Officer

Директор по управлению клиентским  
ОПЫТОМ





# С чего всё началось, или что такое ССО и СХ

СХ (Customer Experience) – это опыт потребителя, который мы начали изучать.

СХ-отдел - отдел по управлению опытом клиентов.







# CSAT

CSAT (Customer Satisfaction Score) -  
**показатель удовлетворённости**  
**клиентов РИЦ 188 от взаимодействия с**  
**системой "КонсультантПлюс" и**  
**сервисами компании**

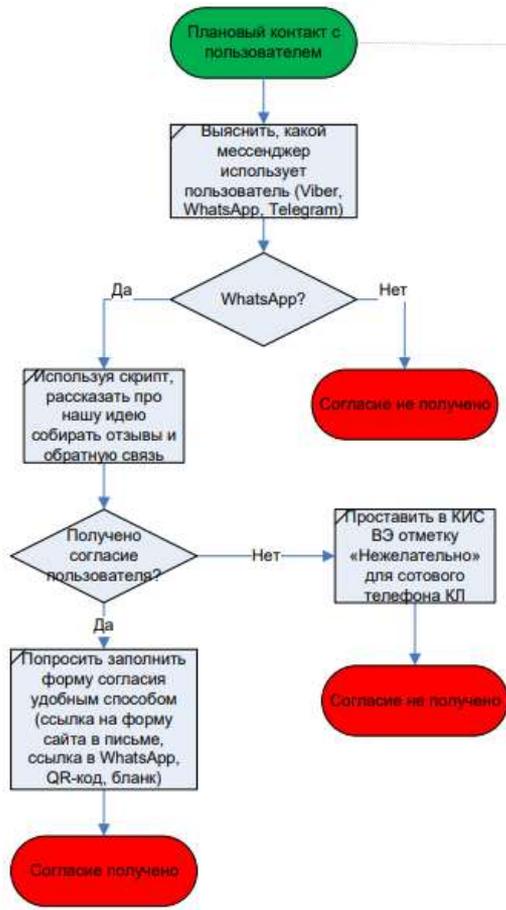




# О чём расскажем?

1. С чего всё началось, или что такое ССО и СХ
- 2. Технология опросов**
3. Результаты и выводы
4. Наши планы

# Сбор согласий



# Скрипт для СИО

- Наша компания стремится создать продукт и обслуживание, которые полностью соответствуют вашим потребностям и ожиданиям. Если у вас есть какие-либо проблемы, предложения или идеи, мы хотим услышать их. Именно поэтому мы планируем начать опрос об удовлетворенности через мессенджер.
- Вам будет предложено оценить нашу программу и сервис по шкале от 1 до 5 или оставить комментарий. Это быстрый и удобный способ поделиться вашим мнением с нами. Нам необходимо получить согласие на отправку вопроса в Whatsapp. Если вы согласны, давайте заполним короткую электронную форму.



# Форма на сайте

Нажимая на кнопку "Отправить", я, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" настоящим даю ООО "РИЦ Консультант-Саяны" свое согласие на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации обработку путем сбора, систематизации, накопления, хранения, уточнения и удаления моих персональных данных, указанных мной на сайте <https://consultant19.ru/> ООО "РИЦ Консультант-Саяны" с целью участия в опросах, а также получения информации, документов и материалов, в том числе рекламного характера. Оставляю за собой право потребовать прекратить обрабатывать мои персональные данные путем подачи заявления в письменном виде в адрес ООО "РИЦ Консультант-Саяны".



## Согласие

ФИО\*

Ваш e-mail

Ваш телефон\*

Я согласен с Политикой конфиденциальности

Отправить

# Согласие в КИС ВЭ

Контактное лицо [Каненский Лилия Андреевна]

Имя: Каненский Лилия Андреевна

Пол: Женский

Клиент: 321 - Избирательная комиссия РХ

Дата начала работы: 02.02.2024

Должность: Начальник правового отдела

Подразделение:

Контакт: Каненский Лилия Андреевна

Сервер: ЗУАР462995

Контактные данные

Тип	Контакт	Регион	Действие	Действия	Любимый	Начальственно	Не акт
Телефон рабочий	73902323-99-33						
Сотовый телефон	7983-277-63-23						
WhatsApp	89832776323						

Характеристика:

- Нужен онлайн-доступ
- Есть контакт
- Принимает решение
- Протипов:
- Ключевой пользователь
- Лояльный
- Информатор
- Центр влияния
- Зарегистрирован в ПК
- Проводитель
- Администратор
- Интегратор
- Предприниматель
- Центр оценки
- ЛСВ Буллетер
- ЛСВ Юрист
- Доступ к СИС
- ДВЕР
- Согласен на опрос
- Сообщать об атаке

# Сценарии взаимодействия глазами клиента

Salebot – это конструктор чат-ботов

Запускаем видео!!!



# Сценарии взаимодействия глазами клиента

Запускаем видео!!!



# Автоответ при выборе варианта во втором вопросе

<p><b>1. Сотрудник не подготовлен.</b></p> <p>→ Спасибо за то, что обратили на это внимание. Наш руководитель позвонит Вам, чтобы уточнить, в чем была недоработка сотрудника. Запланирует действия для исключения подобной ситуации. Благодарим Вас за выбор "РИЦ Консультант-Саяны".</p>	<p><b>2. Отношение сотрудника.</b></p> <p>→ Приносим извинения. Спасибо, что написали об этом. Наш руководитель предпримет действия для исключения подобной ситуации в будущем. Благодарим Вас за выбор "РИЦ Консультант-Саяны".</p>	<p><b>3. Опоздал на встречу, позвонил не вовремя.</b></p> <p>→ Извините, что пришлось ждать. Наш руководитель предпримет действия для исключения подобной ситуации в будущем. Благодарим Вас за выбор "РИЦ Консультант-Саяны".</p>	<p><b>4. Не было пользы от общения с сотрудником.</b></p> <p>→ Согласны, что хочется получать пользу от общения с сотрудником. Наш эксперт перезвонит Вам, чтобы решить интересующий Вас вопрос. Благодарим Вас за выбор "РИЦ Консультант-Саяны".</p>
--	--	--	---



# Анкета в КИС ВЭ

2510 - ООО "РИЦ Консультант-Семь"

Избранное:

- Основная информация
- Сведения о клиенте
- Особенности обслуживания
- Дистрибутивы
- Проблемы и задания
- Листы согласования
- Расходные накладные
- Поручения и работы
- История

Разделы:

- Клиент
- Показатели
- Сегментация
- Расчеты
- Контактные лица
- Группа клиентов
- Сведения о клиенте
- Поручения и работы
- Обслуживание
- Конкуренты
- Дистрибутивы, товары и услуги
- Документы

Особенности обслуживания | Горячая линия | Проблемы и задания | **Аудит качества** | Обучение и образовательные услуги | Листы согласования

Весь период

Тип анкеты / Проблема	Состояние	Аудитор / Инициатор	Дата аудита / Дата ...	Способ контакта...	Комментарий
Оценка контакта сотрудника ОИС с клиентом	Черновик	Максимова Мария Викторовна	25.04.2023 15:53:34	Чат-бот	
Оценка контакта сотрудника ОИС с клиентом	Черновик	Максимова Мария Викторовна	25.04.2023 16:52:51	Чат-бот	
<b>Оценка контакта сотрудника ОИС с клиентом</b>	Учтен	-	14.11.2023 16:00:00	<b>Чат-бот</b>	

# Отчет в КИС ВЭ

Отчет по аудиту качества (OLAP)

2024 год

**Настройка [Чат-бот (индекс удовл) - изменена]**

Признаки | Показатели | Доп. колонки

Свернуть с разреза:

Разрез	Значение	!	??
Состояние клиента	Обслуживается	!	??
Направление деят...	Обслуживание/Пост-сервис	!	??
Подразделение от...	Браво (рук. Колесникова Анна...	!	??
Тип анкеты	Оценка контакта сотрудника ...	!	??
Сервисный инжене...		!	??
Клиент		!	??
Период	День	!	??
Контактное лицо		!	??
Должность КЛ		!	??
Вопрос		!	??
Ответ		!	??
Тип сегмента клие...		!	??
Сегмент клиента		!	??
Способ контакта		!	??
ЦПО		!	??
Ответственный (НД)		!	??
Документ по аудиту		!	??
Состояние докуме...		!	??
Категория клиента		!	??

Описание	Период	Контактное лицо	Должность КЛ	Вопрос	Ответ
Итого: (2)					
Браво (рук. Колесникова Анна Сергеевна) (5)					
Вельгер Н.Н. (СИО) (6)					
1672 - Управление финансов адм. Богградского р-на РХ	13.02.2024	Лубенникова Татьяна Васильевна	Главный специалист	Оценка работы сотрудника	5 - было очень полезно
1672 - Управление финансов адм. Богградского р-на РХ	13.02.2024	Лубенникова Татьяна Васильевна	Главный специалист	Что расстроило (оценка работы сотрудника)	
2495 - Управление образования Богградского района РХ	15.02.2024	Исаева Лариса Евгеньевна	Главный специалист	Оценка работы сотрудника	5 - было очень полезно
2495 - Управление образования Богградского района РХ	15.02.2024	Исаева Лариса Евгеньевна	Главный специалист	Что расстроило (оценка работы сотрудника)	
30 - УфиЭ Администрации Орджоникидзевского района РХ	13.02.2024	Пикулик Юлия Юрьевна	Заместитель руководителя - Начальник отдела экономики и прогнозирования	Оценка работы сотрудника	5 - было очень полезно
30 - УфиЭ Администрации Орджоникидзевского района РХ	13.02.2024	Пикулик Юлия Юрьевна	Заместитель руководителя - Начальник отдела экономики и прогнозирования	Что расстроило (оценка работы сотрудника)	



# О чём расскажем?

1. С чего всё началось, или что такое ССО и СХ
2. Технология опросов
- 3. Результаты и выводы**
4. Наши планы



# Результаты исследования

Всего согласий на опросы собрано в КИС ВЭ - 161

На дату запуска опросов (с 20.11.2023) работающих пользователей у сопровождаемых клиентов - 135

Отправлено 111 анкет за 67 рабочих дней

- получено 56 ответов (50%)
- оценки - все "5"
- слово СТОП отправили 6 человек

Отключились 3 клиента из 56 (около 5%)





# NPS?

Net Promoter Score (индекс потребительской лояльности) - это показатель приверженности потребителей товару или компании.

Замеры построены на вопросе, порекомендует ли клиент компанию своим друзьям с вероятностью от 0 до 10 баллов.

Метрику используют, чтобы оценить готовность покупателя к повторным покупкам.



# Преимущества NPS над CSAT

Лучше прогнозирует  
**будущий рост**

NPS позволяет собрать  
вам детализированный  
**фидбек**

Измеряет и позволяет  
улучшить **лояльность**  
**к бренду**

Клиенты **честнее**  
в своих ответах

Это лучший индикатор  
**долгосрочного**  
клиентского счастья

Большой фокус  
на **общем CX**, а не на  
отдельных участках





# О чём расскажем?

1. С чего всё началось, или что такое ССО и СХ
2. Технология опросов
3. Результаты и выводы
- 4. Наши планы**



# Что планируется далее?

Когда отправляем?	Что отправляем? / Цель	Кому отправляем?	Как отправляем?
В первый день, когда человек подключил пробный период (потенциальный клиент). В идеале через 2 часа, после получения заявки.	Анкета первого впечатления. Проявление заботы.	Всем, кто подключился	e-mail, чат-бот WhatsApp
Через 2 дня после того, как человек подключил пробный период (потенциальный клиент).	Анкета первого впечатления. Проявление заботы.	Всем, кто подключился	e-mail, чат-бот WhatsApp
Ситуационно. Если есть задача проверить конкретную услугу или сотрудника (менеджера, службу поддержки).	Адресные анкеты по услугам и сотрудникам. Получить оценку услуги/работы сотрудника. Улучшить на основе оценки.	Выборочно по услугам или сотрудникам	e-mail, чат-бот WhatsApp
Через 3 дня после регистрации пробного доступа сотрудником РИЦ, спросить про пользу коммуникации с сотрудником и работой в продукте (ОДД ОВП) (потенциальный клиент).	Анкета удовлетворенности. Получить оценку о пользе коммуникации с сотрудником и о работе в продукте.	Всем, кто подключился	e-mail, чат-бот WhatsApp
Сразу после закрытия сделки менеджером. После работы менеджера/службы поддержки.	Анкета удовлетворенности.	Всем клиентам	e-mail, чат-бот WhatsApp
В конце первого месяца работы, после заключения договора	NPS. Выявить драйверы лояльности/нелояльности.	Всем новым клиентам	sms или чат-бот WhatsApp, ссылка на Google-форму
Через полгода, год работы.	CSAT, NPS. Выявить драйверы лояльности/нелояльности. Закрыть большой круг.	Всем клиентам	sms или чат-бот WhatsApp, ссылка на Google-форму
Постоянно размещенный виджет на сайте, окно для ОС от клиентов. Живосайт.	Виджет на сайте, окно для ОС.	Всем клиентам	Виджет на сайте, e-mail
Глубинное интервью с подарком.	Глубинное интервью. Изменение опыта клиентов.	Ушедшим клиентам/всем клиентам	Звонок директора по сервису, чат-бот WhatsApp



# Теперь вы знаете

- Что такое ССО и СХ
- Технологию опросов по методике CSAT
- Наши дальнейшие планы





XVI ежегодная конференция  
пользователей КИС «Восточный экспресс»

**СПАСИБО  
ЗА ВНИМАНИЕ!**

Евгений Прокошев - Руководитель отдела информационного  
сопровождения, т. 8-923-212-23-20,  
e-mail: [prokoshevev@consultant19.ru](mailto:prokoshevev@consultant19.ru)

Мария Максимова - Руководитель направления по оптимизации бизнес-  
процессов, т. 8-950-965-30-32,  
e-mail: [MaximovaMV@consultant19.ru](mailto:MaximovaMV@consultant19.ru)