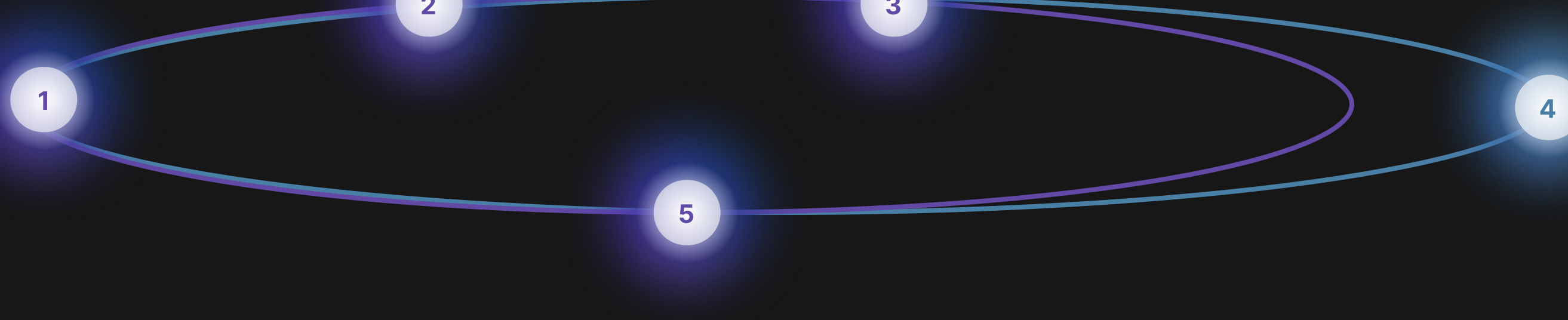


Обратная связь

Создание цетрализованного сервиса получения CSI по услугам
и интеграция его в экосистему заказчика
с помощью открытого API

lkk.mosoblgaz.ru



Методика

За основу получения обратной связи мы взяли методику определения удовлетворенности клиента (CSI) и дополнили ее простой оценкой: таким образом клиент может или оценить услугу по 5 бальной шкале или оценить важность и качество каждого параметра оказания услуги: стоимость, скорость реакции, вежливость персонала, качество самой услуги.

Оценки агрегируются и прикрепляются к каждой заявке, карточке клиента и ложатся в рейтинг сотрудника, который обрабатывал заявку.



Личный кабинет

После реализации каждой заявки личный кабинет рассылает уведомление с предложением оценки



Колл-центр

После каждого звонка на горячую линию автоинформатор запрашивает оценку звонка



Офлайн офис

Через 1 час после посещения офиса система отправит смс с предложением оценки

Архитектура



Мы сразу решили сделать модуль самостоятельным сервисом с программным интерфейсом для подключения систем, фиксирующих контакты с клиентами. Процесс по решению инцидентов введен в основную ERP по обработке заявок на базе Битрикс24, а отчеты отправляются в корпоративную отчетность.

Данные о клиентах поступают из CRM системы и туда же возвращается индекс удовлетворенности NPS для каждого клиента.

Такая архитектура позволяет добавлять и заменять системы по обслуживанию клиентов без переписывания модуля.

Развитие

В ближайшей перспективе будет добавлена обработка низких оценок путем регистрации инцидентов, которые должны будут решать ответственные сотрудники. Это основной шаг по улучшению сервиса, поскольку люди должны исправлять свои ошибки.

Понимая оценки по каждой заявке и инцидентам становится возможным создать систему по начислению премий и штрафов сотрудникам, этот шаг станет логичным дополнением системы оценок сотрудников и создаст максимальную мотивацию по улучшению качества сервиса.

Помимо живых сотрудников клиенты взаимодействуют с интерфейсами. Собирать оценки полезности интерфейсов не менее важно, чем статистику использования. В рамках развития мы планируем добавить виджет для оценки и отзыва на каждую страницу корпоративного сайта, интернет-магазина, личного кабинета и мобильных приложений. Данные по удовлетворенности интерфейсами попадут в специальный отчет и позволят улучшать интерфейсы там где это действительно нужно.

Достижения

на 345%

Снижение стоимости на сбор обратной связи



в 4 раза

Увеличен охват пользователей, которые смогут оценить услугу

ОТЗЫВЫ



Найденова Ирина

Руководитель клиентского сервиса

Обратная связь – это основа работы с пользователем нашего сервиса. Вместе с КР мы делаем полноценную систему: начиная от планшетов для полевых сотрудников, заканчивая системой аналитики и KPI для сотрудников.



Ковалев Сергей

Руководитель компании

Мы стараемся использовать в своей работе релевантные данные и со старта проекта Цифровой Сервис Мособлгаз проводили анализ статистики использования, делали регулярные опросы пользователей и сотрудников. Обратная связь по услуге необходима компании для управления качеством сервиса, а нам интересно сделать еще один срез для проекта.



Жарков Петр

Руководитель проектного офиса

Проект непростой. Мы создали микросервис, к которому теперь можно подключить абсолютно любой процесс. Сами ответы пользователей мы собираем комфортным для пользователя способом. И передаем данные в систему корпоративной отчетности. Интеграционные решения – мой любимый тип проектов.

Нужен похожий проект?

Обсудить