

# ВЫ НЕ ОДНИ! ТРИ ПРИНЦИПА, КАК РАЗДЕЛИТЬ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ



Ольга Корчагина  
Директор по развитию  
бизнеса Customer  
Experience



Андрей Трифонов  
Руководитель группы  
Customer Experience

# ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ВЫБОР 50 ЛЕТ НАЗАД



Односторонняя  
коммуникация

Слабо развитая  
обратная связь

Перенасыщение  
предложения

Простой  
клиентский путь



UNLEASH

СТРАХ  
ОТВЕТСТВЕННОСТИ

# ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ВЫБОР СЕГОДНЯ

Многоканальная  
и публичная  
коммуникация

Дальнейшее  
перенасыщение  
предложения

Усложнение  
клиентского  
пути



UNLEASH

СТРАХ  
ОТВЕТСТВЕННОСТИ

# ЧТО ДЕЛАТЬ?

Делитесь

ответственностью  
за продукт



с клиентами

ответственностью за  
компанию



с сотрудниками



UNLEASH

СТРАХ  
ОТВЕТСТВЕННОСТИ

#IpsosCX5Forces

# КЛИЕНТЫ

Справедливость

Ясность

Право голоса

Признание  
ценности

Общий взгляд на  
мир

# СОТРУДНИКИ

Приверженность

Вовлечённость

Лояльность



# UNLEASH

СТРАХ  
ОТВЕТСТВЕННОСТИ

**И ВСЁ-ТАКИ,  
ЧТО НАМ ДЕЛАТЬ?**



**UNLEASH**

СТРАХ  
ОТВЕТСТВЕННОСТИ

# ТРИ КЛЮЧЕВЫХ ПРИНЦИПА

- 1** Релевантность
- 2** Своевременность
- 3** В рамках  
организованной системы



**ЕДИНЬЙ ПОДХОД КО ВСЕМ —  
НЕ РАБОТАЕТ**



**UNLEASH**

СТРАХ  
ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Упорядочивание  
неструктурированных данных

Соотнесение с фактическим  
поведением и мнением  
потребителей

Взаимная ответственность  
за принятое бизнес решение



Группируем пользователей  
провайдера телеком услуги в  
сегменты и накладываем  
соответствие ожиданий от  
услуги на полученные  
сегменты

Обоюдная выгода



UNLEASH

СТРАХ  
ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Проводим всесторонний комплекс исследований:

- лояльность сотрудников, клиентов
- удовлетворённость сервисом здесь и сейчас
- восприятие бренда по ключевым параметрам

Полученный результат сводим в единую картину для повышения капитализации

Комплексный подход к клиентоориентированности

Совмещение голоса внутреннего и внешнего клиента



UNLEASH

СТРАХ  
ОТВЕТСТВЕННОСТИ

**ВЫ НЕ ОДНИ!**



**UNLEASH**

СТРАХ  
ОТВЕТСТВЕННОСТИ