

CJM vs воронки

способы идентификации и решения проблем клиентов
в кросс-командах

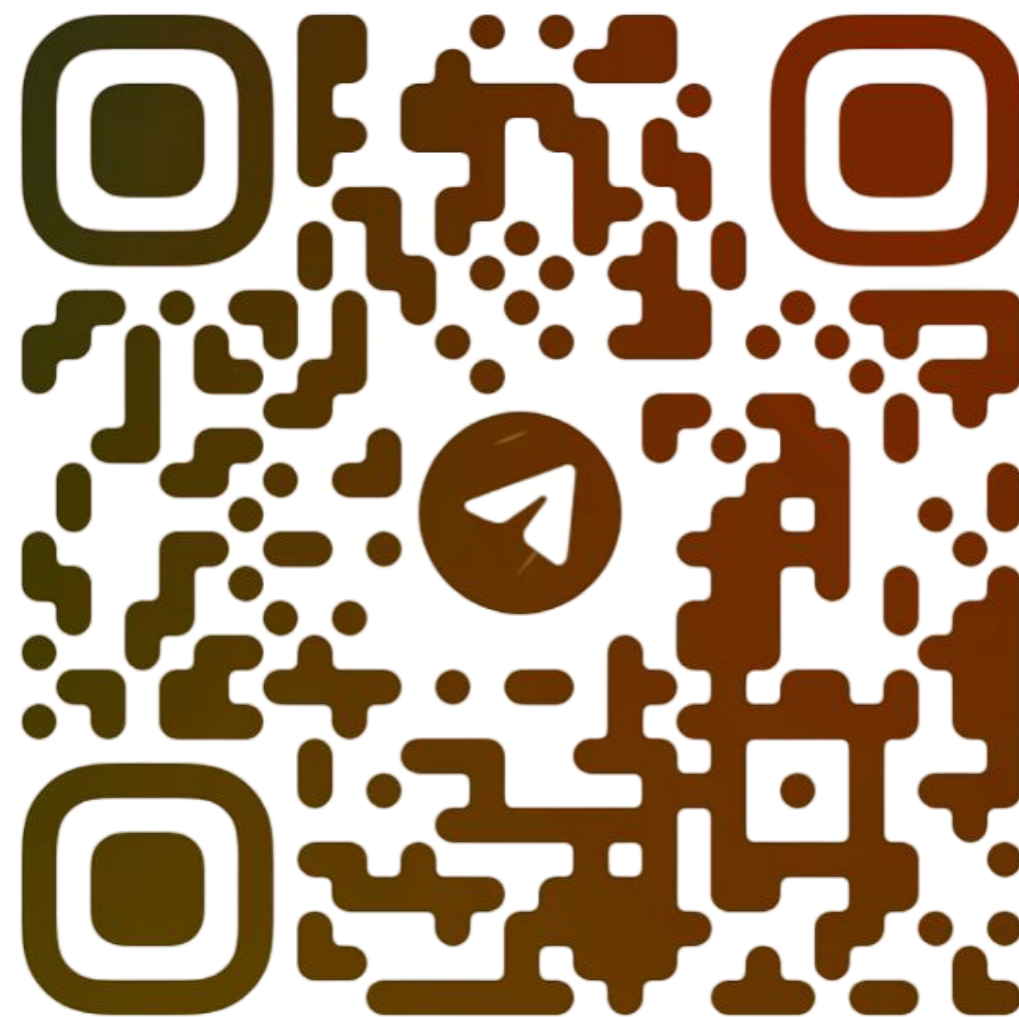


ОБО МНЕ

Таряник Екатерина

Руководитель группы международного направления обслуживания клиентов, СДЭК

- Работаю в клиентском сервисе 12 лет
- Последние 7 лет на руководящих должностях, начинала как бортпроводник
- Запускаю CS&CX на международных рынках.
- Ментор, спикер по клиентскому опыту и сервису.



@SUPP000RT



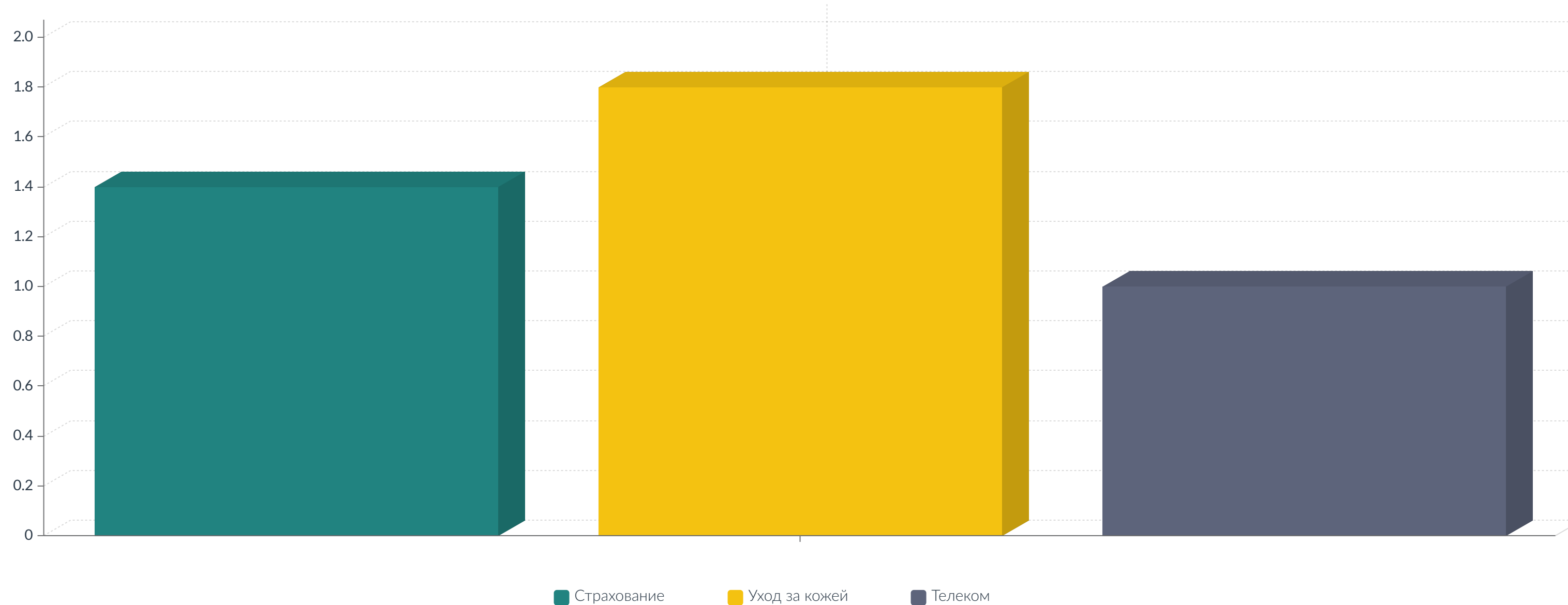
McKinsey 2009 год

Страхование

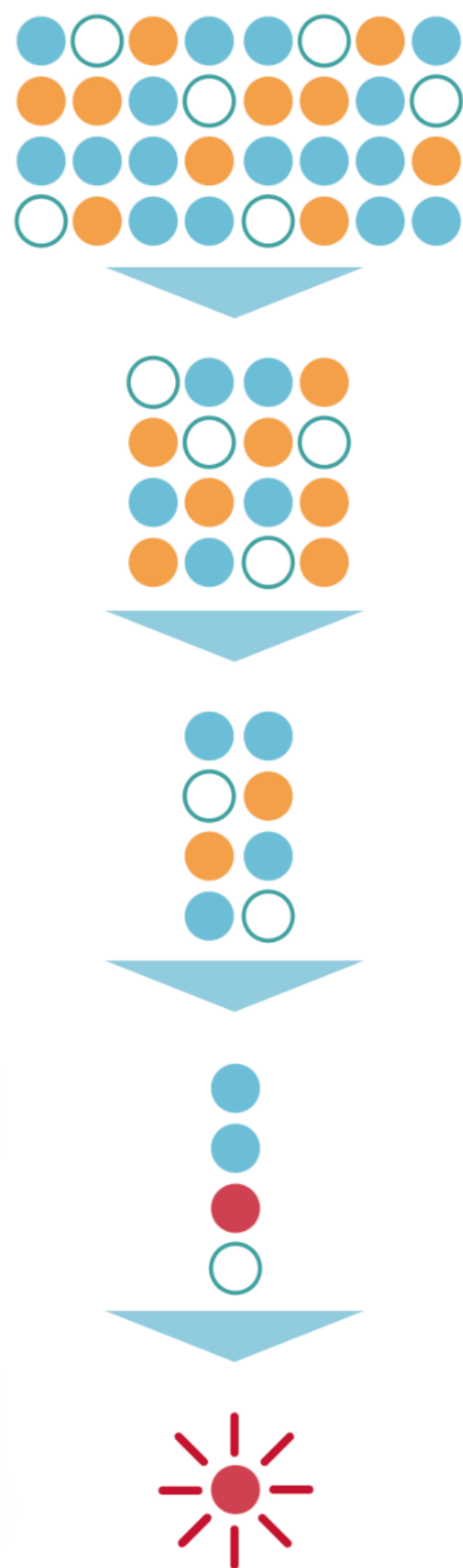
Уход за кожей

Телеком

Добавлены бренды в период активного поиска



CJM vs ВОРОНКА



1

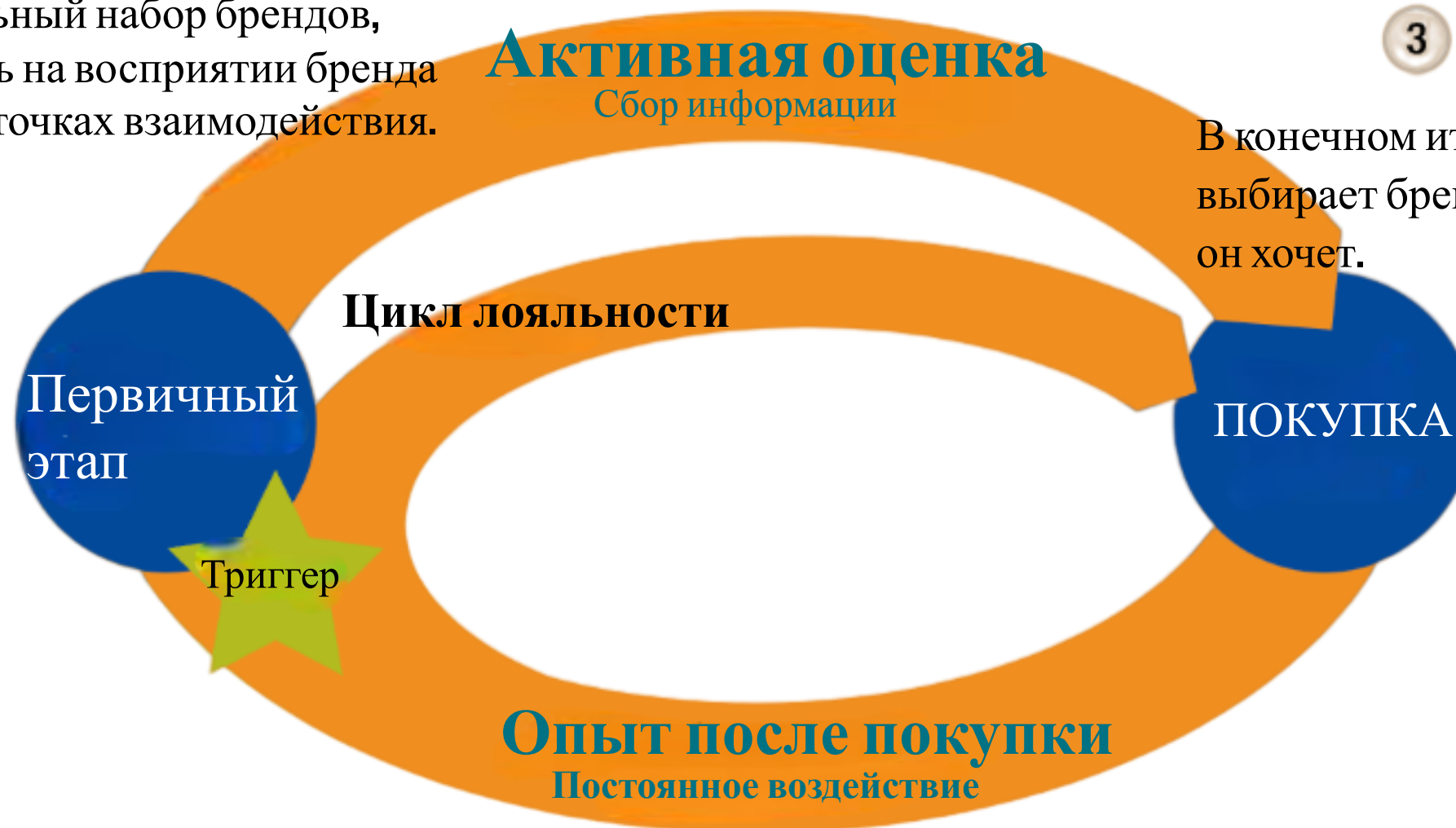
Потребитель рассматривает первоначальный набор брендов, основываясь на восприятии бренда и недавних точках взаимодействия.

2

Потребители добавляют или исключают бренды, оценивая то, чего они хотят.

3

В конечном итоге потребитель выбирает бренд, оценивая то, что он хочет.



4

После покупки продукта или сервиса, потребитель формирует впечатления, основанные на опыте, информируя о следующем решении.



CJM

- **Фокус на клиенте**

Помогает удовлетворить потребности

- **Нелинейный процесс**

Процесс принятия решения может быть хаотичным

- **Двухстороннее общение**

Работает оттоком и удержанием

Воронка

- **Фокус на компании**

Толкает клиента по воронке

- **Линейный процесс**

Переход из одной стадии в другую

- **Одностороннее общение**

Привлекает новую аудиторию

Инструменты "в лоб"

1

Деньги могут тратиться
впустую

2

Компания оторванна от
реальности

3

Ошибочный фокус на входе
или дне воронки

4

От общего к конкретике в
посылах

5

Неидеальные сценарии.
Детализация

6

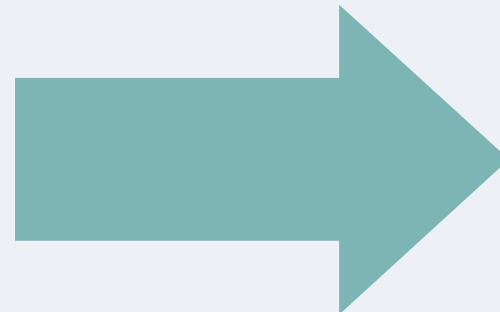
Зацикливание на
внутренних процессах

Клиентский сервис & Маркетинг

Коммуникация

Быстрое взаимодействие

Клиентоцентричность



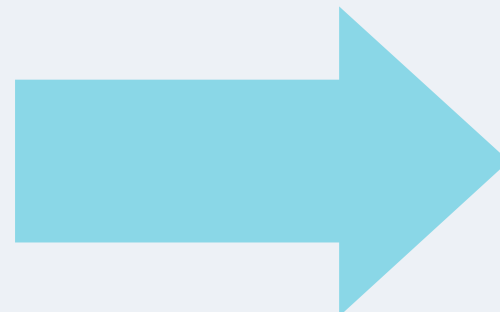
Чат-боты, AI

CJM, психология клиента

Корпоративная культура

Внедрение изменений

Мотивация



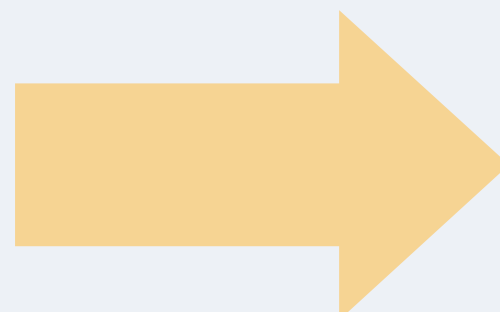
CEO + HR, работа с командой.

Общий KPI

Big Data

Метрики

Дашборды



CSI по точкам + конверсия, NPS + Rtn

Общая визуализация данных

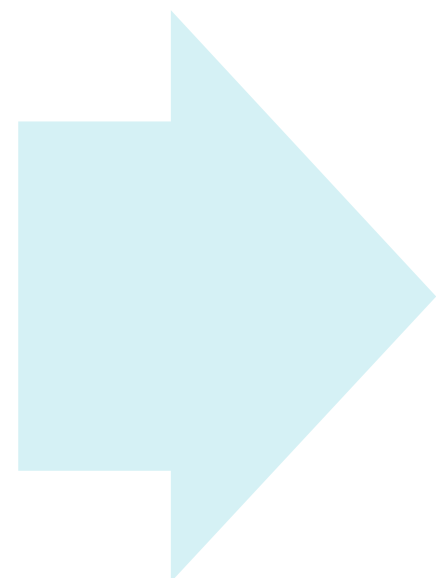
CJM есть. Что дальше?

Общий доступ



Факторы влияния.

Учитываются все заинтересованные стейкхолдеры.

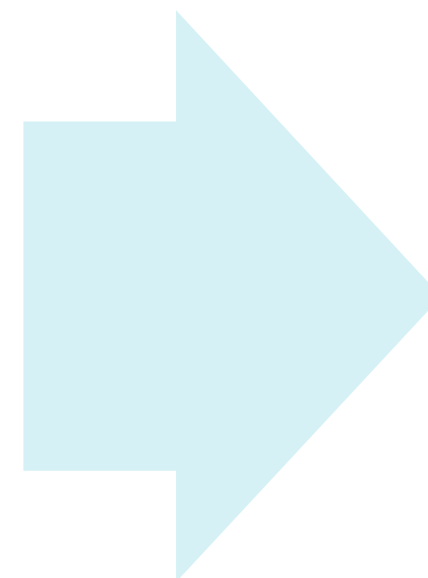


Понятная реализация



Нет: "Улучшить сайт"

Да: "Сменить шрифт.
Добавить кнопку "Отказ"
Срок реализации:..."



Работать



Готовность и зрелость компании к проектной работе над улучшениями

Спасибо!

Вопросы?



@SUPP000RT

