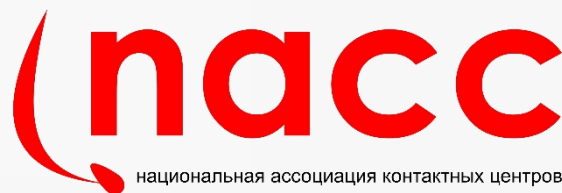


Как в российских компаниях работают с жалобами?



Области исследования

Исследование содержит 56 вопросов, по отношению к следующим аспектам работы с жалобами и претензиями:

Стратегия управления жалобами

Открытость компании к жалобам клиентов

Прием жалоб и их решение в момент обращения

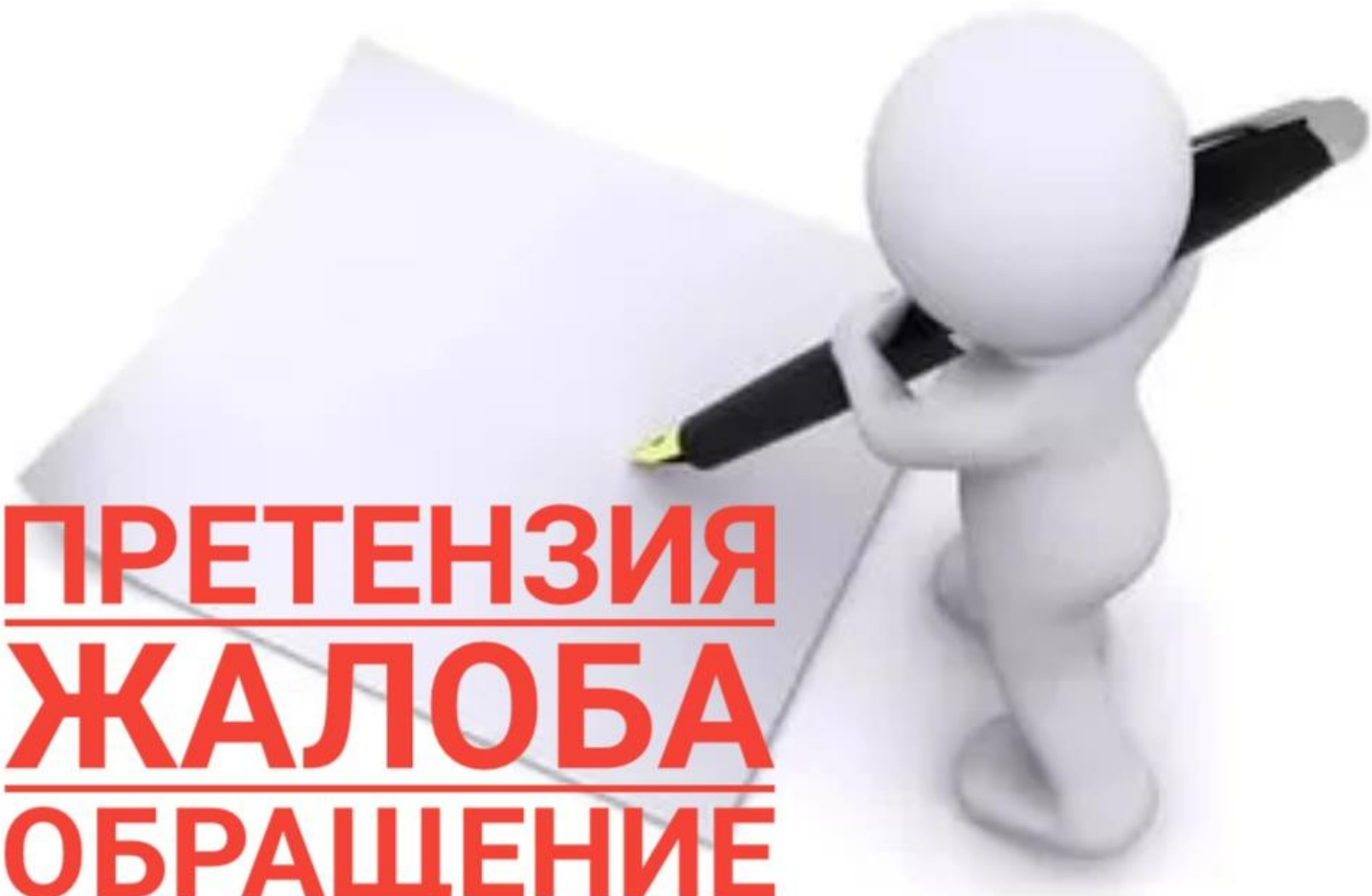
Обработка зарегистрированных жалоб

Измеряемые KPI в процессе обработки жалоб

Процесс анализа причин возникновения жалоб

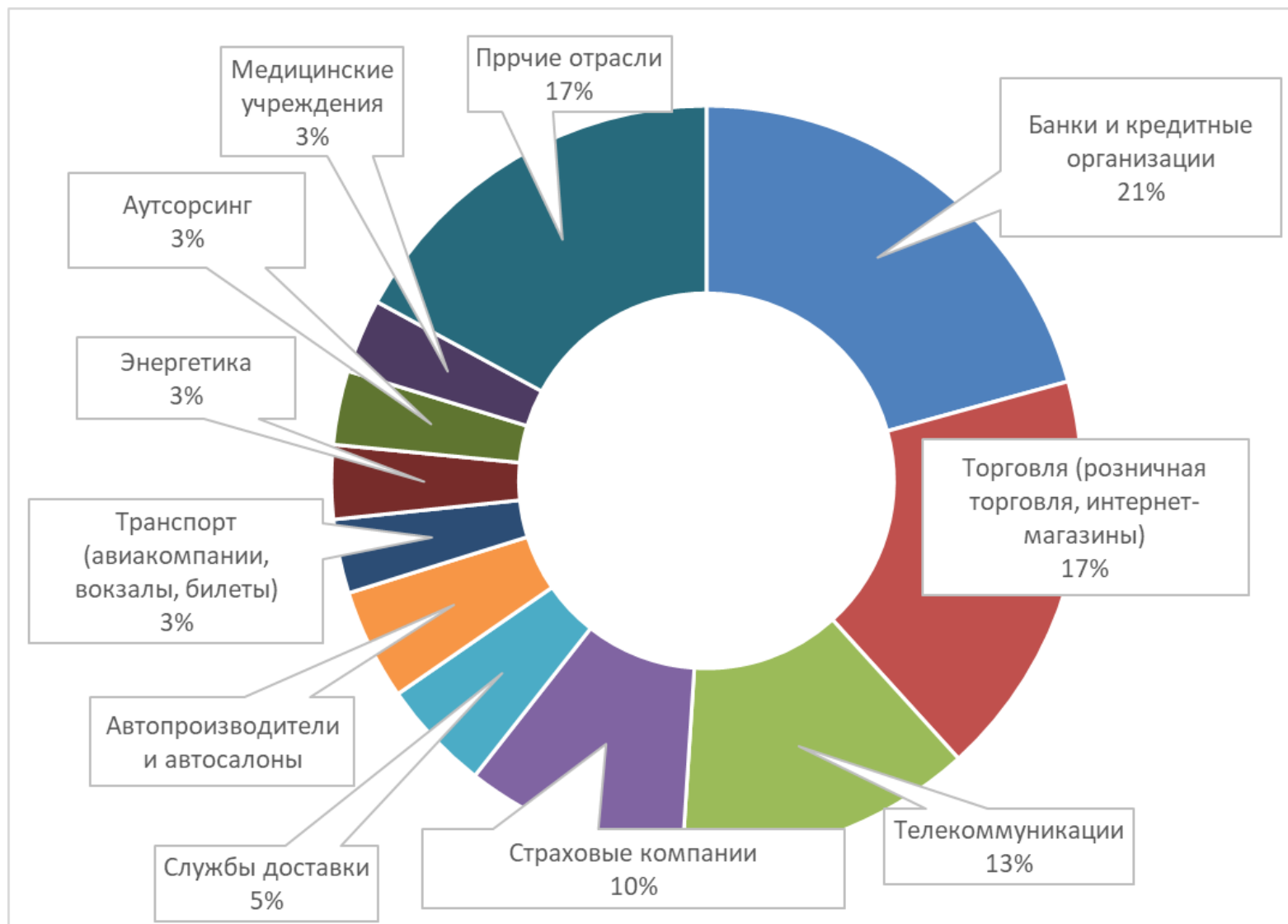
Технологические аспекты управления жалобам

Терминология



ПРЕТЕНЗИЯ
ЖАЛОБА
ОБРАЩЕНИЕ

Участники - отрасли



Более 70% из тех, кто отвечал на вопросы исследования отвечает за организацию сквозного процесса обработки жалоб / претензий в компании

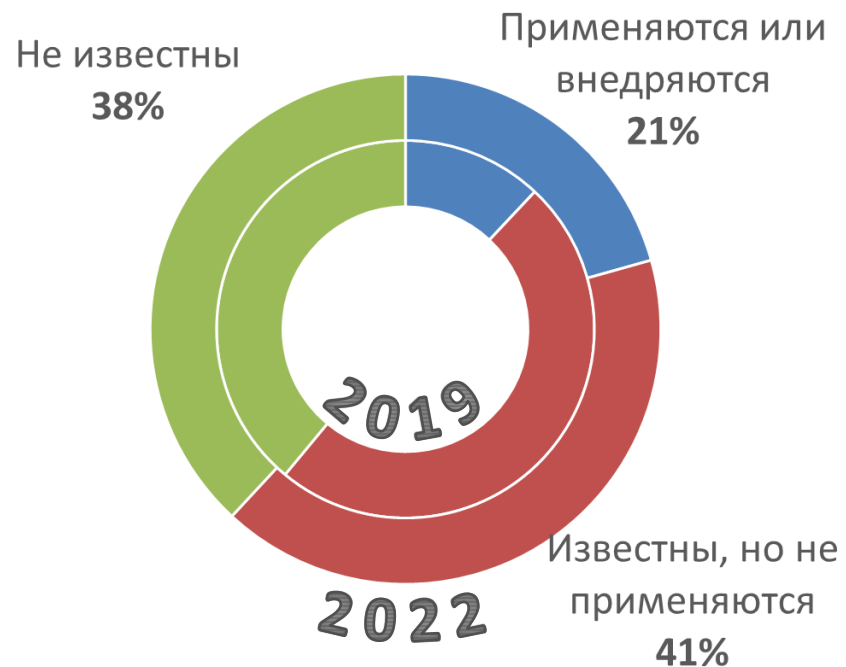
The background of the slide is a photograph of a large, jagged iceberg floating in the ocean. The iceberg has a prominent peak and is surrounded by smaller ice chunks. The water is dark and calm, reflecting the overcast sky. In the distance, snow-capped mountains are visible under a grey, cloudy sky.

Стратегия работы с жалобами и претензиями

Стратегия работы с жалобами и претензиями

- 70%** Политика по работе с жалобами документирована
- 70%** Процесс приема жалоб регулярно пересматривается с целью снижения количества усилий клиентов
- 60%** Цели и задачи управления жалобами в компании четко определены и документированы

Политика по
жалобам



Методологическая
основа



Стратегия работы с жалобами и претензиями

- 70%** Политика по работе с жалобами документирована
- 70%** Процесс приема жалоб регулярно пересматривается с целью снижения количества усилий клиентов
- 60%** Цели и задачи управления жалобами в компании четко определены и документированы

Политика по жалобам



Методологическая основа



Стандарты для процессов управления претензиями



- Международный стандарт построения процессов обработки жалоб в компаниях, принятый в 2004 году
- Основан на том, что правильно построенный процесс обработки жалоб выгоден как клиенту, так и компании



- Международный стандарт организации работы контакт-центров, принятый в 2017 году
- Содержит в т.ч. требования к процессу приема, обработки и анализа жалоб

Стратегия работы с жалобами и претензиями

59%

Отчеты по жалобам имеют высокий приоритет на встречах топ-менеджмента компании

56%

Топ-менеджмент компании регулярно выделяет время для чтения конкретных жалоб

13%

Топ-менеджмент компании регулярно самостоятельно готовит ответ и доводит его до клиента

Вовлечение руководства

**52%**

Политика по работе с жалобами хорошо известна всему персоналу компании

57%

Информация о причинах жалоб и действиях компании, является общедоступной для менеджеров КЦ любого уровня

37%

Информация о причинах жалоб и действиях компании, доводится до операторов КЦ

Вовлечение персонала

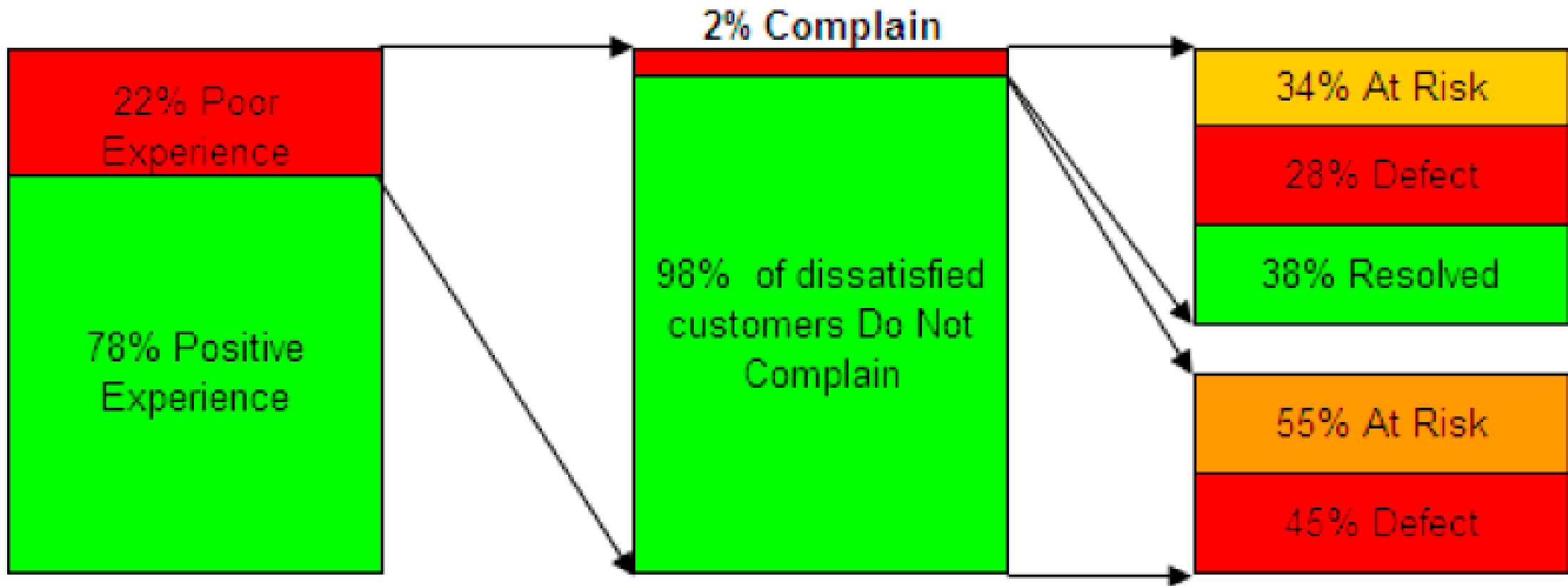


A large, jagged iceberg with a deep blue-green interior floats in a calm sea under a cloudy sky. In the background, snow-capped mountains are visible. A semi-transparent teal banner is overlaid on the bottom right of the image.

Стимулирование жалоб

Много недовольных клиентов не жалуется

- **Всего по различным исследованиям от 50% до 98% недовольных клиентов не обращаются с жалобами**



Недовольные клиенты

Пожаловались (высказали
недовольство)

Не
пожаловались

65%

НЕ проводят исследования о доле недовольных клиентов, которые не жалуются

71%

Недовольных клиентов (в тех компаниях, где подобные исследования есть) НЕ жалуются в компанию

73%

НЕ проводят исследования насколько клиентам легко пожаловаться

Недовольные клиенты

Пожаловались (высказали
недовольство)

Не
пожаловались

Оформлена
жалоба или
зафиксирована
информация о
недовольстве

Жалоба не
оформлена,
информация о
недовольстве
не
зафиксирована

43%

Понятия «жалоба» и/или «претензия» не документированы

33%

Жалоба будет зарегистрирована для дальнейшего рассмотрения только если на этом настаивает клиент. Оператор сделает все возможное, чтобы не регистрировать жалобу

22%

Применяются маркеры недовольства для ситуаций, когда жалоба не регистрируется, но клиент недовольный

46%

Если вопрос недовольного клиента решен без регистрации жалобы, оператор регистрирует только тематику обращения (маркеров недовольства нет)

A large, jagged iceberg with a deep blue-green interior floats in a calm sea. In the background, snow-capped mountains rise under a cloudy sky. A semi-transparent teal banner is overlaid on the bottom right of the image.

Прием жалоб

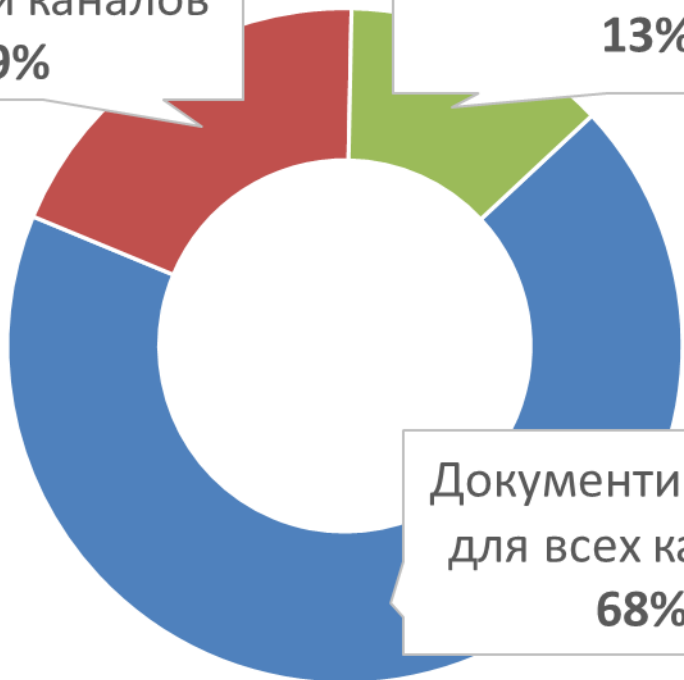
Прием жалоб. Описание процедур

Документирование процедур приема жалоб и претензий

Документированы
для части каналов
19%

Не документированы
13%

Документированы
для всех каналов
68%



Документация для операторов в отношении жалоб содержит:

СВЕДЕНИЯ О ТОМ, КУДА И КАК
ОБРАЩАТЬСЯ, ЕСЛИ КЛИЕНТ НЕ СОГЛАСЕН С
ВЫНЕСЕННЫМ РЕШЕНИЕМ ПО ЖАЛОБЕ

48%

43%

СПОСОБЫ ПОЛУЧЕНИЯ КЛИЕНТОМ
ИНФОРМАЦИИ О ТЕКУЩЕМ СТАТУСЕ
РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ

49%

50%

ВОЗМОЖНЫЕ ВАРИАНТЫ РЕШЕНИЙ ПО
ЖАЛОБАМ РАЗЛИЧНОГО ТИПА

51%

48%

СВЕДЕНИЯ О СРОКАХ РАССМОТРЕНИЯ
ЖАЛОБ РАЗЛИЧНОГО ТИПА

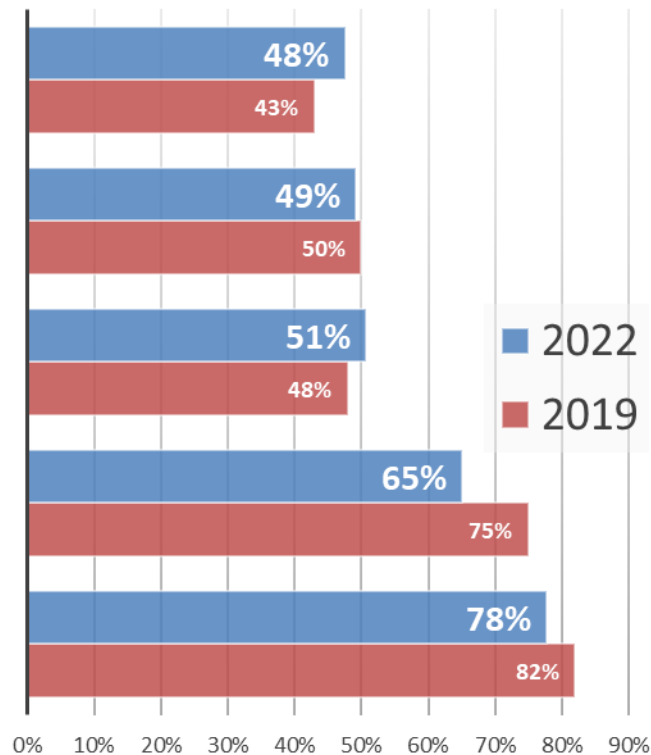
65%

75%

СВЕДЕНИЯ О ВСЕХ КАНАЛАХ, ПО КОТОРЫМ
МОЖЕТ ПОЖАЛОВАТЬСЯ КЛИЕНТ В
ЗАВИСИМОСТИ ОТ ТИПА ЕГО ЖАЛОБЫ

78%

82%



Прием жалоб. Подготовка и полномочия операторов КЦ

14%

Операторы КЦ имеют полномочия принятия нефинансовых решений (18% в 2019 году)

21%

Операторы КЦ имеют полномочия принятия финансовых решений (10% в 2019 году)

8%

При принятии решений, операторы опираются на собственные суждения в рамках лимита

Полномочия операторов КЦ



19%

Манипуляции со стороны клиентов (12% в 2019 году)

30%

Управление собственным стрессом (45% в 2019 году)

32%

Эмоциональный интеллект (15% в 2019 году)

Дополнительная подготовка персонала



A large, jagged iceberg floats in the ocean under a cloudy sky. The iceberg has a prominent peak and several smaller sections. The water is dark and calm, reflecting the sky. In the background, there are snow-capped mountains.

Обработка зарегистрированных жалоб

Обработка жалоб

24%

Децентрализованная обработка жалоб и претензий

25%

Централизованный контроль, децентрализованная обработка жалоб и претензий

51%

Полностью централизованная обработка жалоб и претензий (40% в 2019 году)

Модель ответственности

**26%**

«Ручник». Outlook+Excel

22%

CRM / Service Desk. Только в контакт-центре

52%

CRM / Service Desk. Единая платформа в рамках компании

Используемые приложения



A large, jagged iceberg floats in the ocean under a cloudy sky. The iceberg has a prominent peak and several smaller icebergs are visible in the background.

Измерение показателей по
процессам обработки жалоб

Измерение показателей в процессах обработки жалоб

35%

Complaint Rate. Уровень жалоб по отношению к клиентской базе

30%

CC_Complaint Rate. Доля жалоб на КЦ по отношению к объемам обработанных контактов

29%

Complaint Channel Rate. Доля жалоб, поступающих по разным каналам

Объемы жалоб



59%

Service Level. Доля своевременно обработанных жалоб

13%

Average Time Late / Backlog. Средний срок задержки задержанных жалоб

35%

Показатели своевременности не измеряются

Своевременность



Измерение показателей в процессах обработки жалоб

25%

Critical Error Accuracy. Доля жалоб, не содержащих критических ошибок при обработке

27%

First Complaint Resolution. Доля жалоб, решенных с первого раза

52%

Не измеряют показателей качества обработки жалоб

Качество обработки жалоб



33%

Среднее время на обработку одной жалобы или продуктивность сотрудников

13%

Cost per Complaint. Себестоимость обработки одной жалобы

51%

Не измеряют показателей производительности и затрат

Производительность и себестоимость



Бенчмаркинг. CS Complaint Rate

Доля жалоб на КЦ от
обработанных
контактов

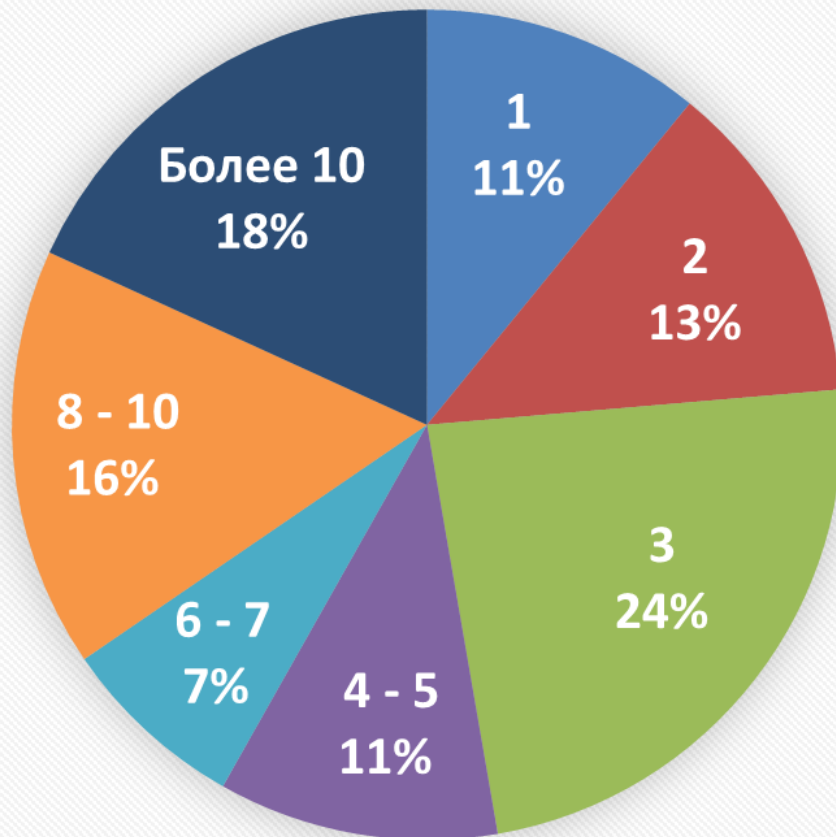
Медиана: 0,55%

Распределение КЦ по показателю CS Complaint Rate



Целевые сроки для рассмотрения жалоб

Целевой срок по ответам на ЖАЛОБЫ, дней

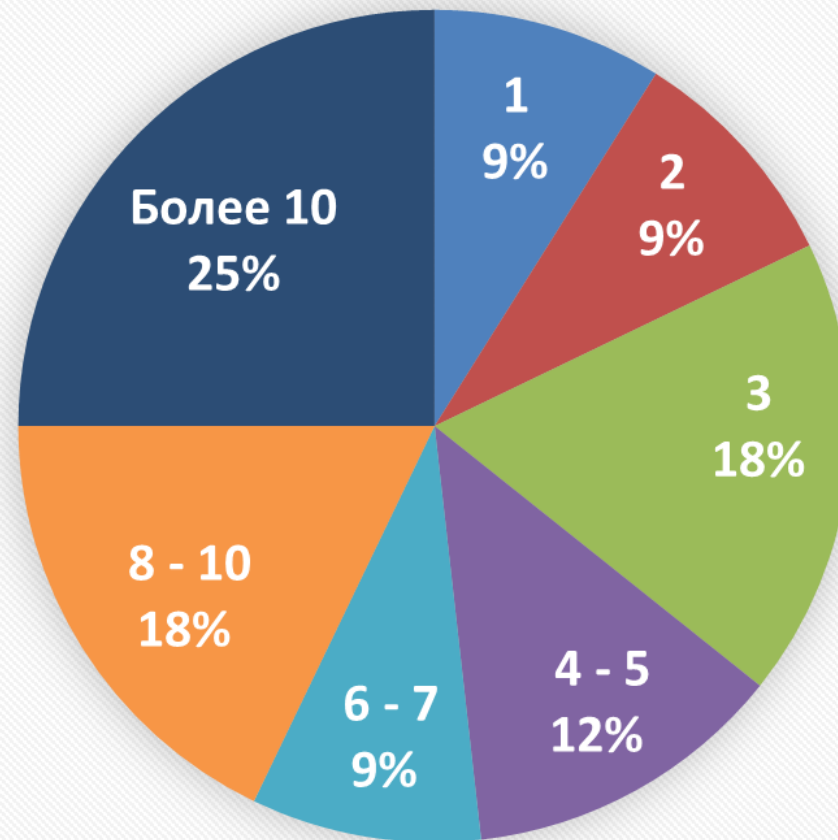


- 13% не имеют установленных сроков для ответа на жалобы клиентов
- Медиана целевого срока: 4 дня
- Средний целевой срок: 8,5 дней
- У 69% участников целевые сроки по обработке жалоб и претензий не отличаются

Целевые сроки для рассмотрения претензий

- 11% не имеют установленных сроков для ответа на претензии
- Медиана целевого срока: 7 дней
- Средний целевой срок: 10,1 дней
- У 69% участников целевые сроки по обработке жалоб и претензий не отличаются

Целевой срок по ответам на ПРЕТЕНЗИИ, дней



A large, jagged iceberg with a deep blue-green interior floats in a calm sea. In the background, snow-capped mountains are visible under a cloudy sky. A semi-transparent teal rectangle is overlaid on the bottom right of the image, containing the title text.

Анализ и устранение корневых причин жалоб

Цель процесса анализа жалоб

Цель процесса анализа жалоб –
поиск и
приоритезация
корневых
причин
возникновения
недовольства
клиентов.



Анализ корневых причин недовольства клиентов

- 75%** Не реже, чем ежемесячно проводит анализ текущих тенденций жалоб разного типа
- 29%** Не реже, чем ежегодно проводит более глубокий анализ корневых причин возникновения жалоб
- 41%** Анализ корневых причин включает методы, основанные на важности, оценке ущерба, стоимости исправления и т.д.

Анализ корневых причин жалоб



Как не пропустить и принять участие в таких исследованиях

Подписаться на экспертный
канал по клиентскому
сервису в Telegram



Подписаться на рассылку
Апекс Берг



Следить за новостями на
портале Call Center Guru



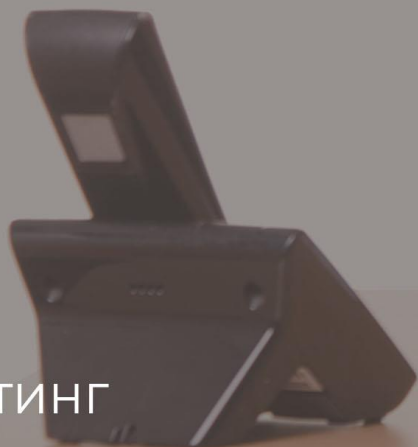


2023 JOB QUALITY

VIII МЕЖДУНАРОДНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ОПЕРАТОРОВ
КЦ УСЛОВИЯМИ ТРУДА

Апекс Берг

Контакт-Центр Консалтинг



СПАСИБО

ЗА ВНИМАНИЕ

Апекс Берг
Контакт-Центр Консалтинг

+7 495 22-911-82
www.apexberg.ru