

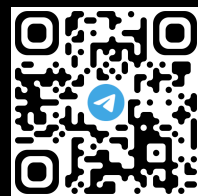
Галина Куртыгина,
2023

СХ – МЕТРИКИ: ЛУЧШЕ МЕНЬШЕ ДА ЛУЧШЕ

ГАЛИНА КУРТЫГИНА

ОПЕРАЦИОННЫЙ ДИРЕКТОР PROFITBASE
ЭКСПЕРТ ПО CUSTOMER EXPERIENCE

- 10 лет в клиентском опыте, запускала несколько подразделений «с нуля»
- Член Ассоциации Профессионалов Клиентского Опыта России
- Член жюри премии CX Word Awards
- Автор курсов по Эмпатии и Коммуникациям
- Тренер по ЭИ и коммуникациям
- Эксперт по NPS
- Автор канала «Прогулки по CX с Куртыгиной»
- Спикер, Консультант, Коуч и Ментор



САМЫЕ ПОПУЛЯРНЫЕ МЕТРИКИ CX



NPS



CSAT/CSI



CES

NPS = ЛОЯЛЬНОСТЬ

Точно ли он всем нужен?

- Если у вас меньше 100 клиентов, не заморачивайтесь с NPS
- Не стоит измерять, если вы не планируете задавать дополнительные вопросы и работать с обратной связью



NPS: ТОЧНО ЛИ НУЖНО СРАВНИВАТЬ?

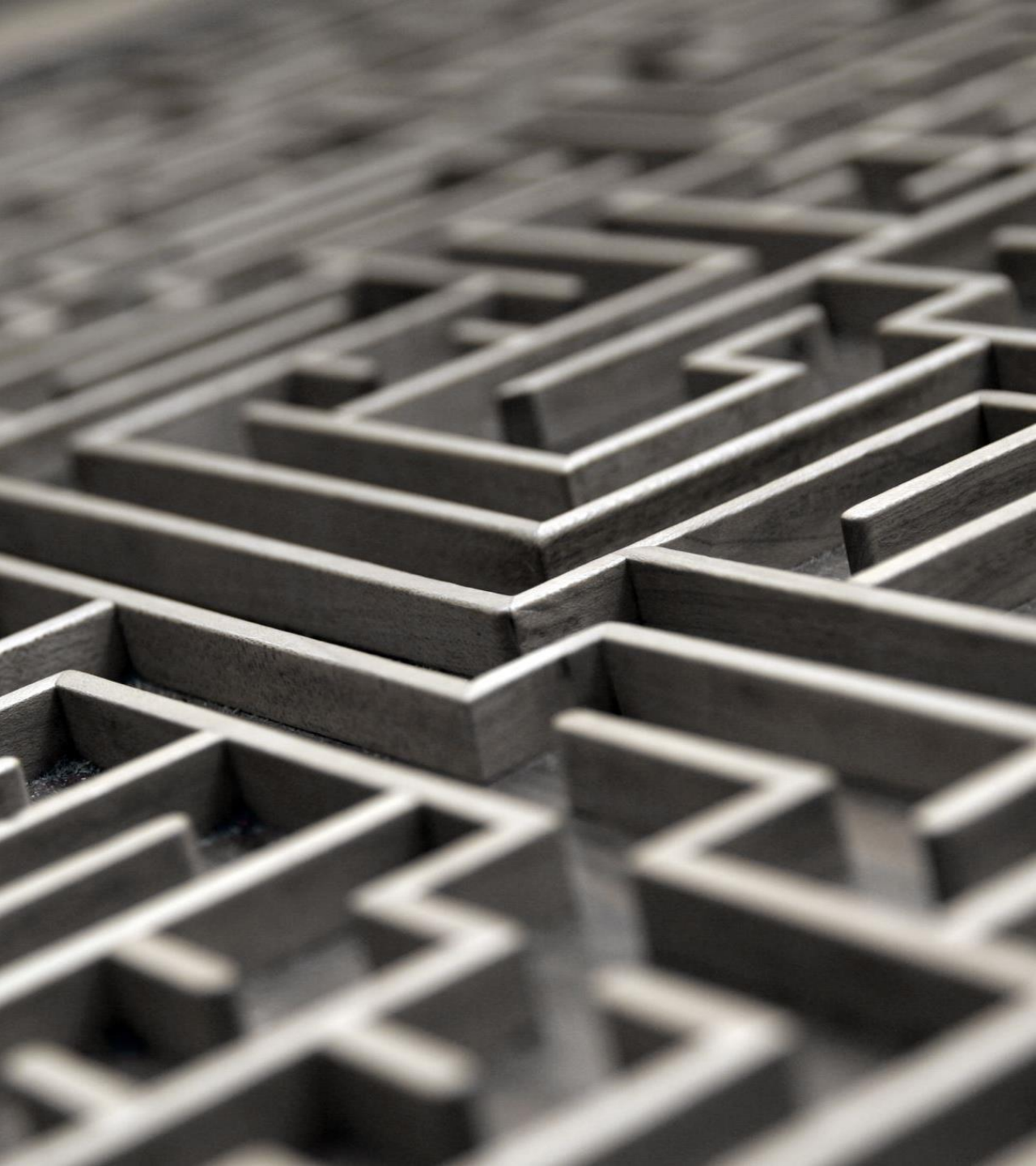
- Если вы работаете на рынке, где много очень похожих компаний, например банки, сотовые операторы, ритейл, то можно вполне себя сравнивать с кем-то
- Если вы работаете на рынке, где аналогичных компаний не так много, либо очень сложно их между собой сравнивать, например IT-компании, тогда лучше себя сравнивать только с собой



CSAT/CSI =
УДОВОЛЕТВОРЕННОСТЬ

Главная боль метрики – просьба
сотрудников оценить как можно лучше





СЕС: ЛЕГКОСТЬ РЕШЕНИЯ ВОПРОСА

Применима далеко не
везде

A dark, narrow tunnel with a brick wall. A light fixture is visible on the wall, and the tunnel recedes into the distance. The text "ВЫХОДА НЕТ?" is overlaid on the image.

ВЫХОДА НЕТ?

ВЫБЕРИТЕ ГЛАВНУЮ ЦЕЛЬ –

КЛЮЧЕВУЮ МЕТРИКУ



ГЛАВНЫЕ СВОЙСТВА КЛЮЧЕВОЙ МЕТРИКИ:

Ведет к деньгам

Измерима

Имеет ценность



ХАРАКТЕРИСТИКИ КЛЮЧЕВОЙ МЕТРИКИ

- К ней «бегут» все вместе
- Отражает самое важное
- Долгосрочная
- Может быть больше одной

ПРИМЕРЫ

Рабочий:

«Главное – это что проблемы клиента решались без моего привлечения»

Личный:

- Приглашают на конференции
- Приходят на консалтинг и менторинг

А КАК ЖЕ МОТИВАЦИЯ?

- Ключевая метрика не ставится в КРІ
- В мотивацию идут только производные, на которые сотрудник влияет



И ПОСЛЕДНЕЕ

- Создайте систему метрик, где главная метрика – во главе
- Собирайте регулярно
- Следите за динамикой
- Здорово оценивайте включение метрик в KPI

И главное:
лучше меньше, да лучше!

Спасибо!
Вопросы?

Галина Куртыгина

+7 912 667 8708

Kurtygina.g@gmail.com

t.me/Kurtygina

Прогулки по СХ
с Куртыгиной

