

Как создать для клиента комфортное взаимодействие с компанией в претензионных ситуациях

Безграничные возможности портала
самообслуживания клиентов.



Программа лояльности АО НСПК уникальный проект не имеющий аналогов

В 2016 году была запущена Программа лояльности АО НСПК



С 2020 года началась активная поддержка акций федерального масштаба



В 2022 году Программа лояльности стала лучшей по версии Ежегодной Национальной Премии «Loyalty Awards Russia».



Предпосылки к изменения в процессах при рассмотрении обращения

#1

Рост количества партнеров

Рост количества партнеров и как следствие - многосоставная цепочка от клиента до кешбэка.

#2

Новые механики акций

Кроме классического кешбэка можем осуществлять:

- ✓ расчет от оборота покупок,
- ✓ товарозависимые акции,
- ✓ процент от очередности покупки,

#3

Отзывы клиентов

Клиентам не нравилось тратить время на звонки и письма, ожидать решение и быть в неведении по заявке.

Сделать для клиента комфортное взаимодействие с компанией в решении сложных ситуаций

Цель, задачи, методы



ЦЕЛЬ

Основываясь на трендах в сервисе:

- ✓ удобство,
- ✓ простота,
- ✓ скорость и персонализация решения



ЗАДАЧИ

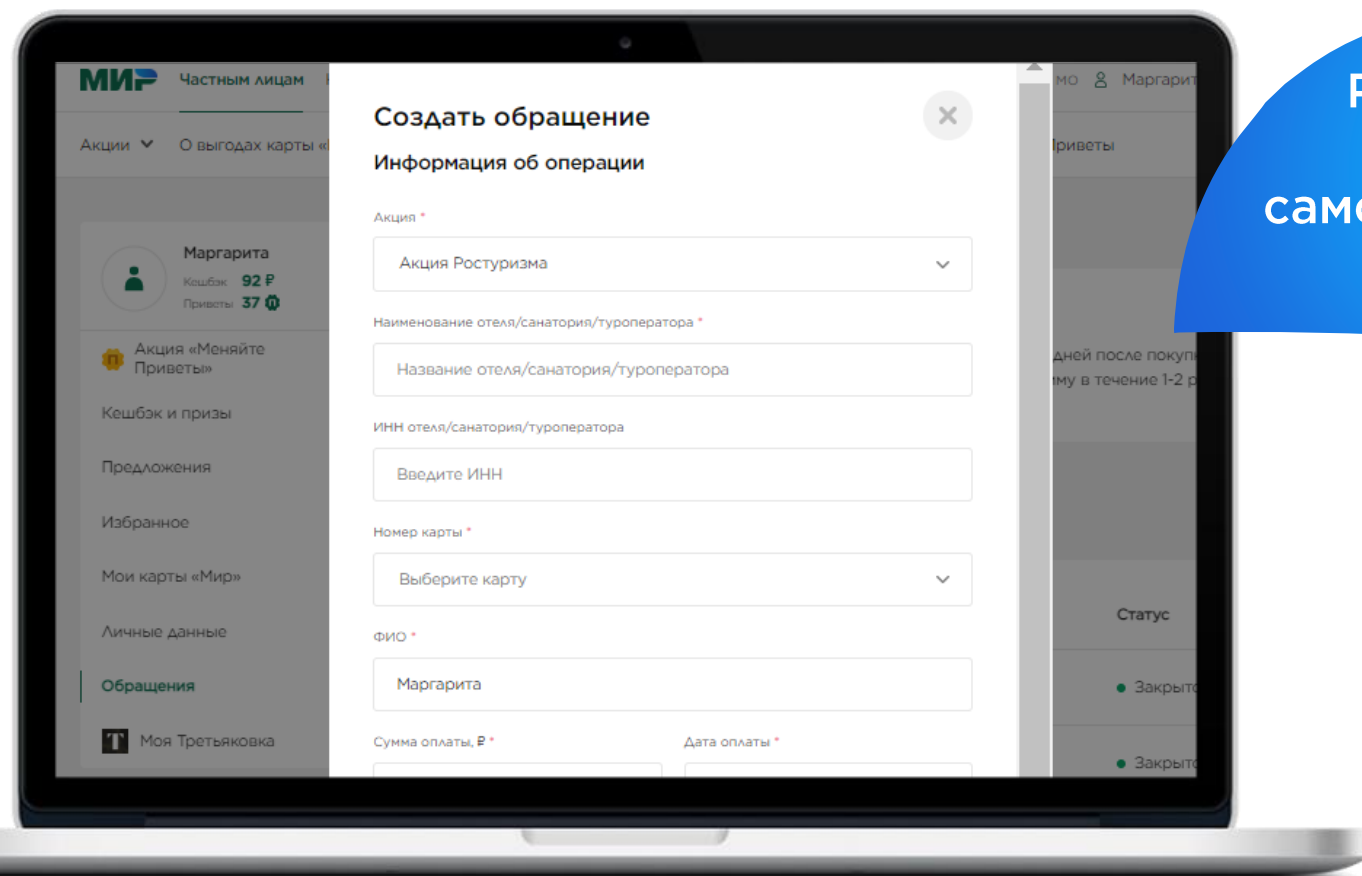
- ✓ Снизить время на регистрацию обращения
- ✓ Сократить срок рассмотрения самого обращения
- ✓ Сделать прозрачную систему рассмотрения обращения



ТРИЗ

Представление и формулирование Идеального конечного результата, когда нужно действие получается без каких-либо затрат (потерь), использования внешних ресурсов

Что мы сделали?



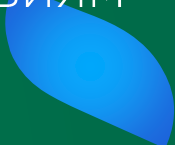
Реализовали
форму
самообслуживания

Сейчас **90%** клиентов
заводят заявки
самостоятельно



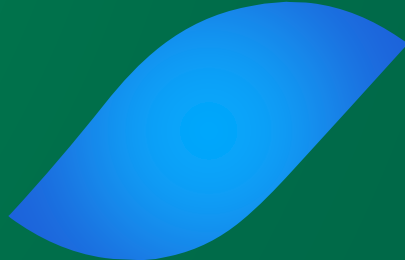
1 - Реализовали форму обратной связи в ЛК клиента Программы лояльности

2 - Создали специальный модуль для проверки транзакции на соответствие условиям акции



4 - Разработали систему информирования клиентов о статусе обращения

3 - Автоматизировали взаимодействие с партнерами



Что реализовано
для улучшения
процесса

Что Мы получили



CSI улучшился на 4%



Обращений закрывается
в течение 5 дней



Service Level на горячей
линии

Результаты

Что Клиент получил



Удобную форму для направления запросов

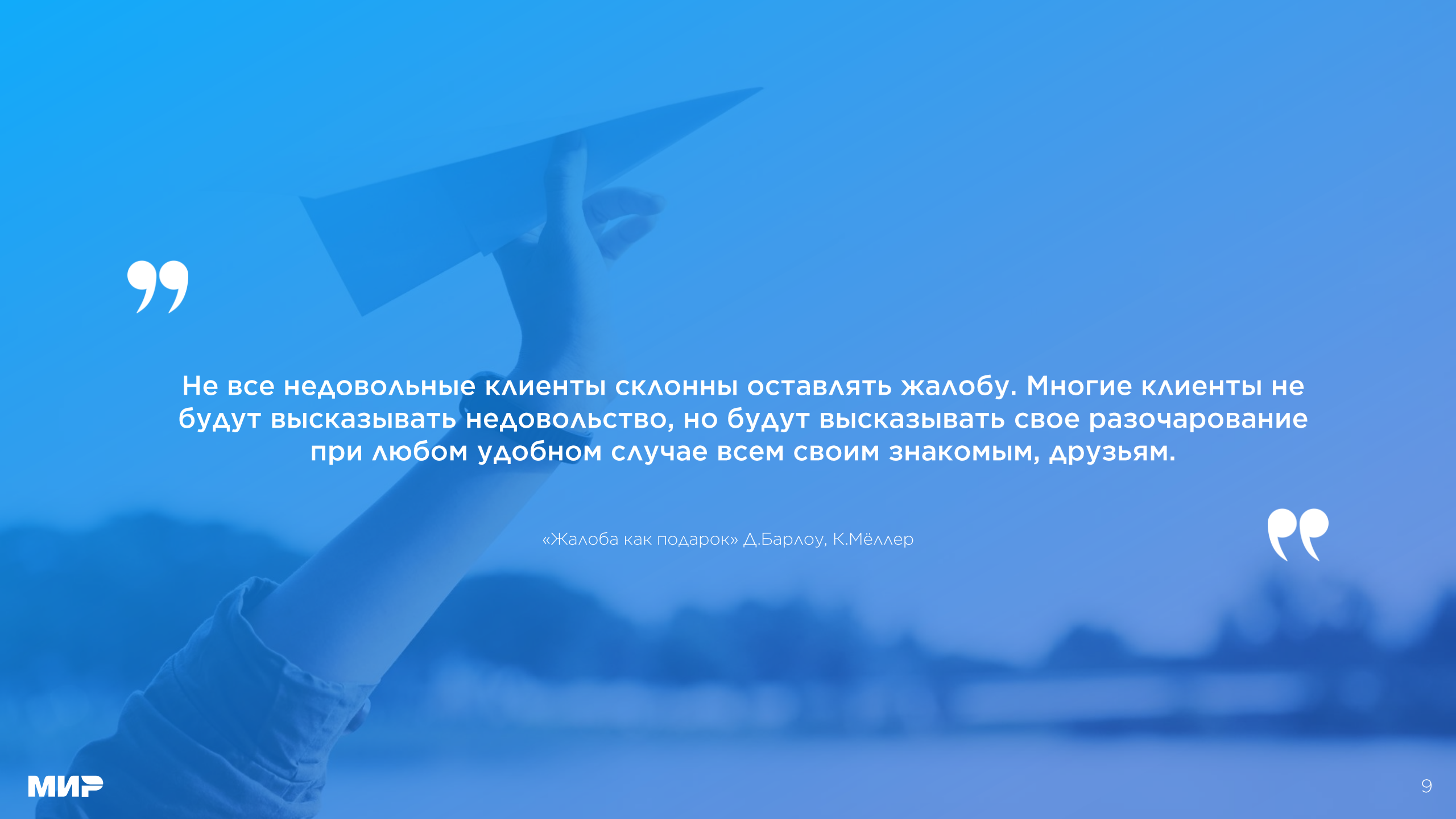


Оперативный ответ на свои запросы



Полное информирование о ходе решения зарегистрированных проблем



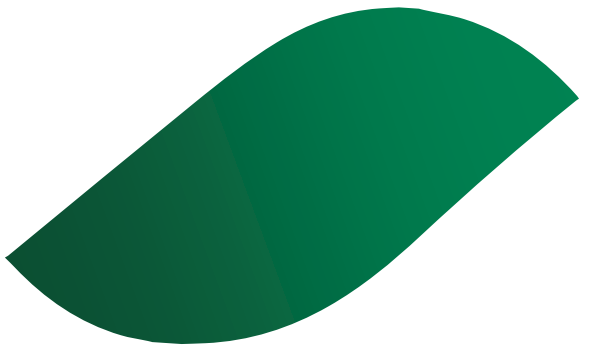


”

Не все недовольные клиенты склонны оставлять жалобу. Многие клиенты не будут высказывать недовольство, но будут высказывать свое разочарование при любом удобном случае всем своим знакомым, друзьям.

«Жалоба как подарок» Д.Барлоу, К.Мёллер

”

A dark green, stylized leaf or petal shape pointing towards the top right.

Спасибо за внимание!
Готова ответить на Ваши вопросы.

A dark green, stylized leaf or petal shape pointing towards the bottom left.