

Как обратная связь клиентов меняет продукт и бизнес-процессы КОМПАНИИ

Ерахтина Марина, Руководитель Отдела контроля качества

О компании

11 лет

На рынке

Топ 10

Лидеров рынка по чистой прибыли

Топ 15

По объему выданных за 2023 год
микрозаймов



2025
Лауреат премии
CX World Awards



2025
Победитель премии
«Хрустальная гарнитура»

**Цель проекта – создание уникального продукта
и исключительного сервиса**

Притча

— Но это просто глупо, оглянись! Здесь миллионы морских звёзд, берег просто усеян ими. Твои попытки ничего не изменят!

— Нет, мои попытки изменят очень много... именно для этой звезды.



Линия жизни проекта



2023

- Запуск CSI
- Аналитика и устранение причин

Механика процесса: классический опрос по методике CSI

Воронка ответов: 40% (внимание, сейчас будет лайфхак)

Ежемесячно: 8 000 анкет

Создано: 100+ новых скриптов ответов

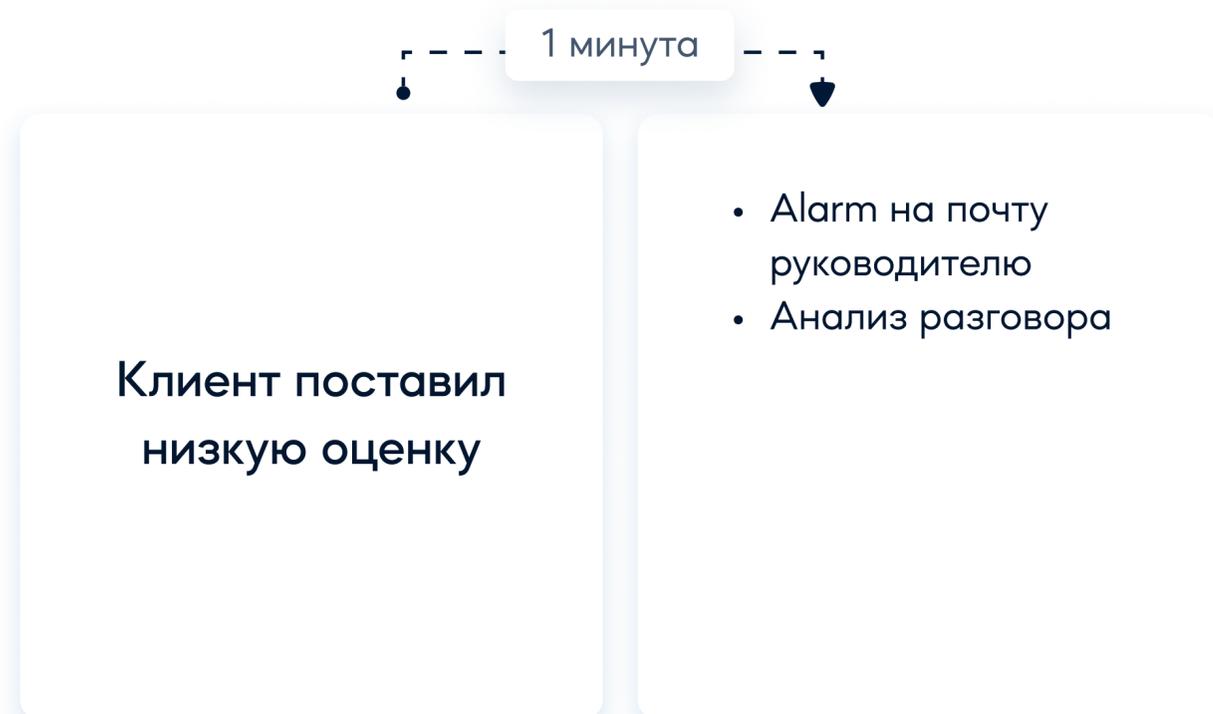
Отредактировано: 300+ документов в Базах знаний.

Процесс сбора и анализа данных о клиентах

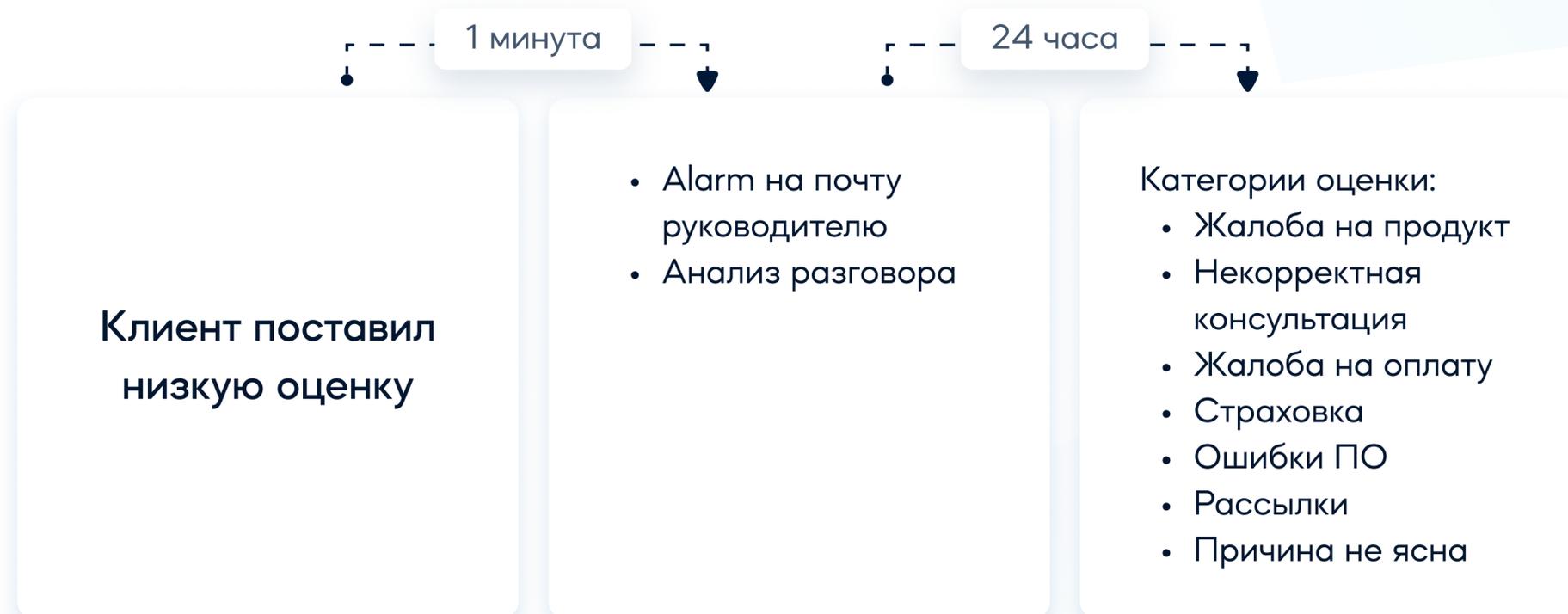
Процесс сбора и анализа данных о клиентах

Клиент поставил
низкую оценку

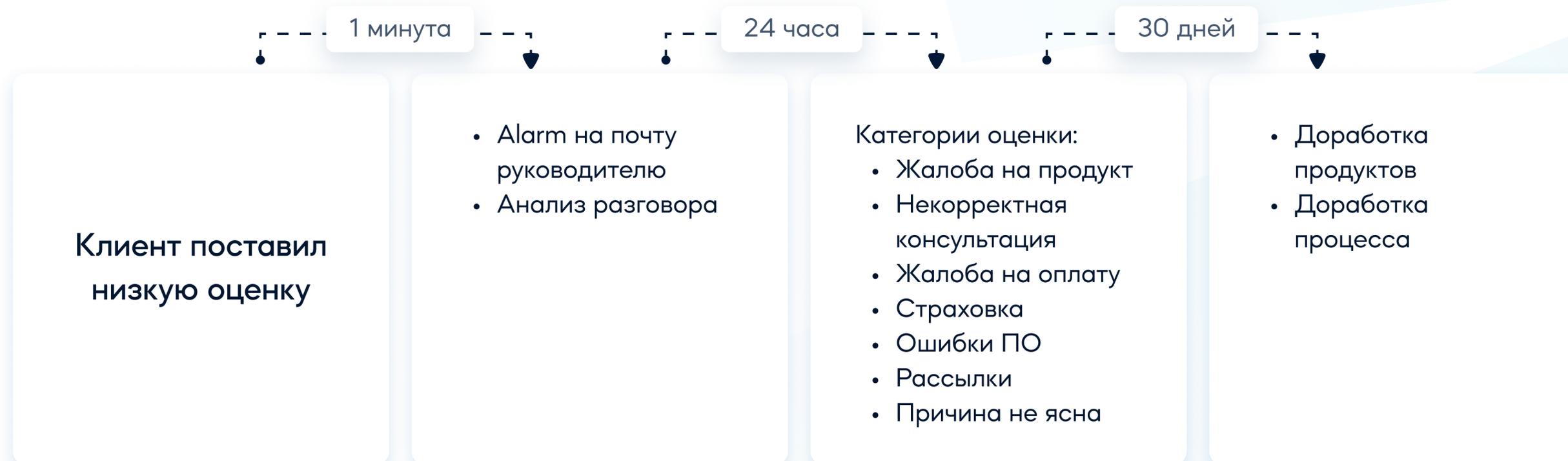
Процесс сбора и анализа данных о клиентах



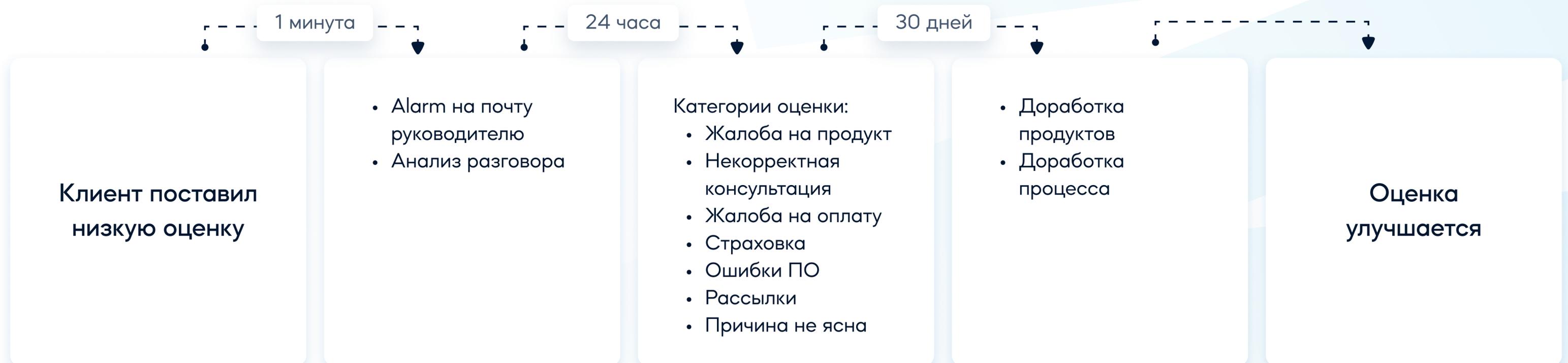
Процесс сбора и анализа данных о клиентах



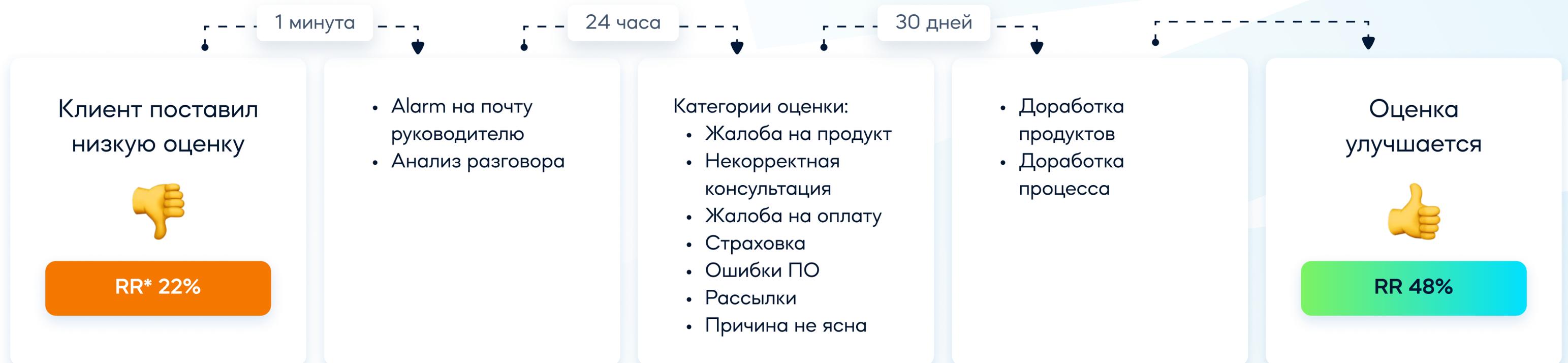
Процесс сбора и анализа данных о клиентах



Процесс сбора и анализа данных о клиентах



Процесс сбора и анализа данных о клиентах



Формула работы с обратной связью клиента

Проблема клиента



Проработка неэффективных
бизнес-процессов



Upgrade продукта



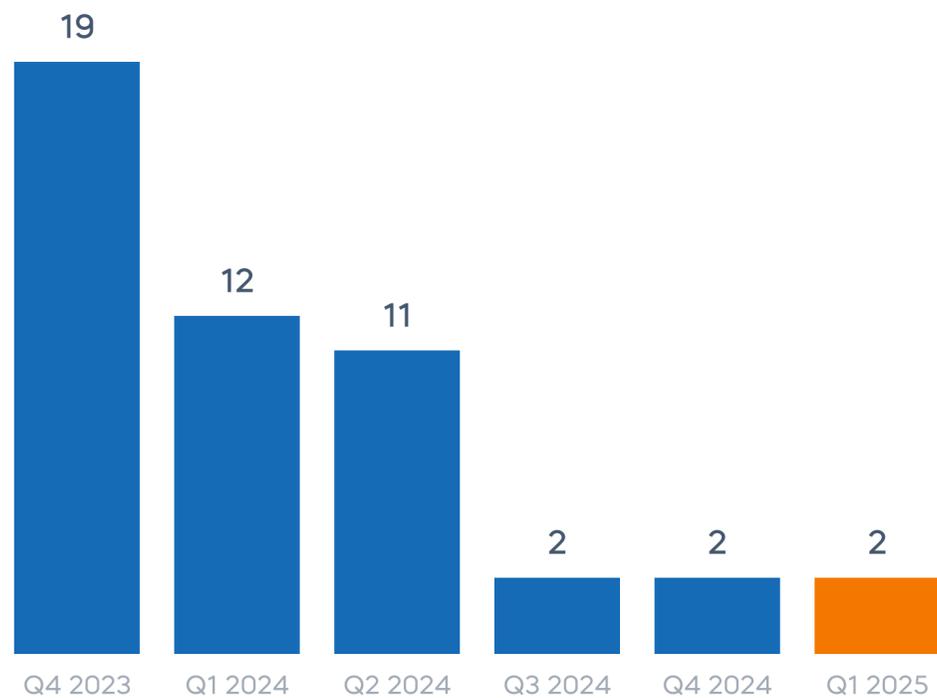
Довольный клиент

Примеры жалоб клиентов и их решение

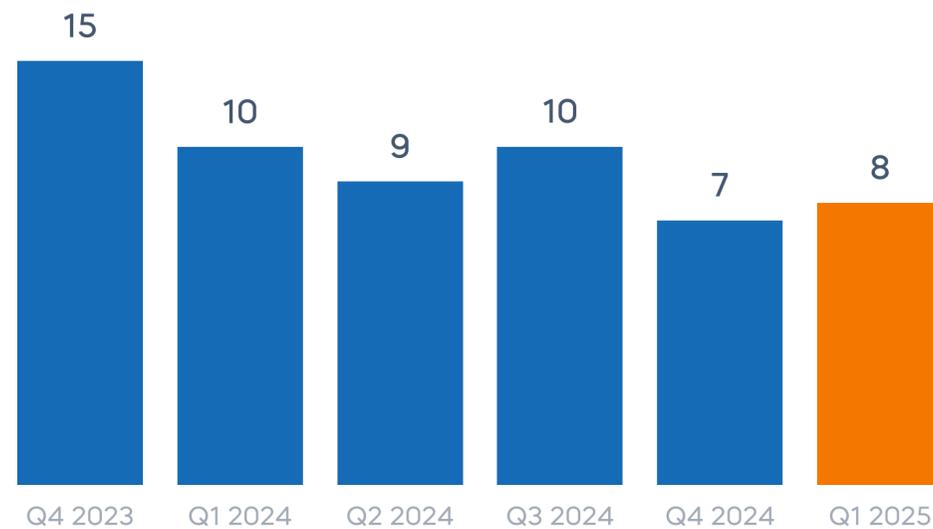
	Проблема клиента	Решение компании
Кейс №1	«Не понимаю, как оплатить займ»	Размещены видео- ролики на сайте
Доля жалоб	12%	6%
Кейс №2	«Не слышу оператора, опять перезванивать?!»	Запущен умный IVR
Доля жалоб	12%	1%

Динамика жалоб клиентов

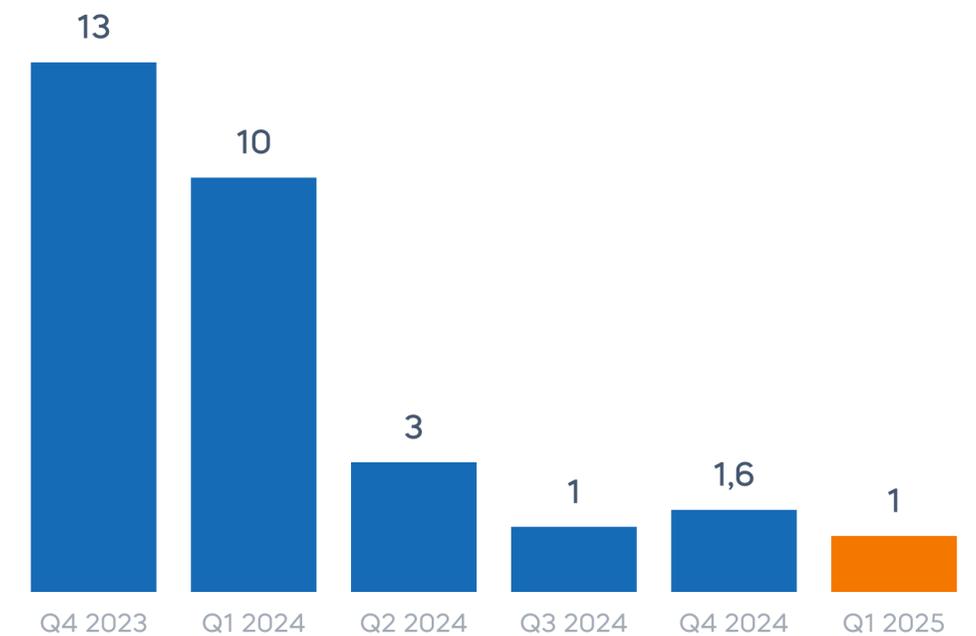
Некорректные консультации



Жалобы на продукт



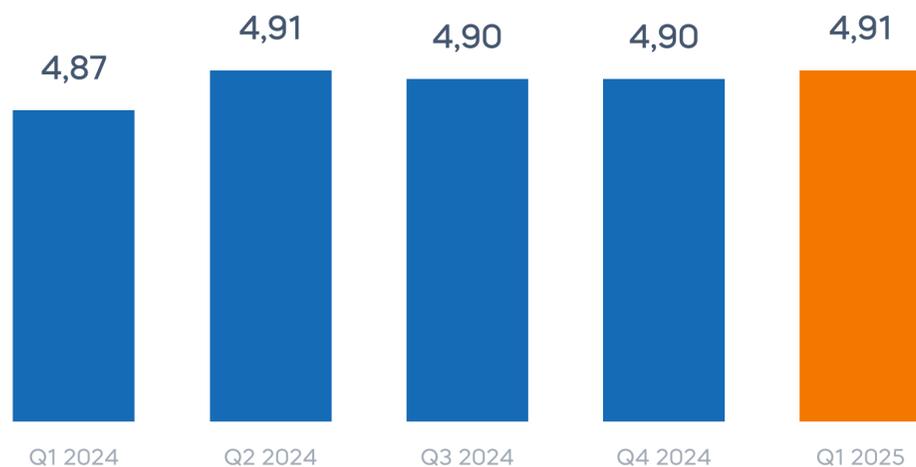
Жалобы на работу ПО



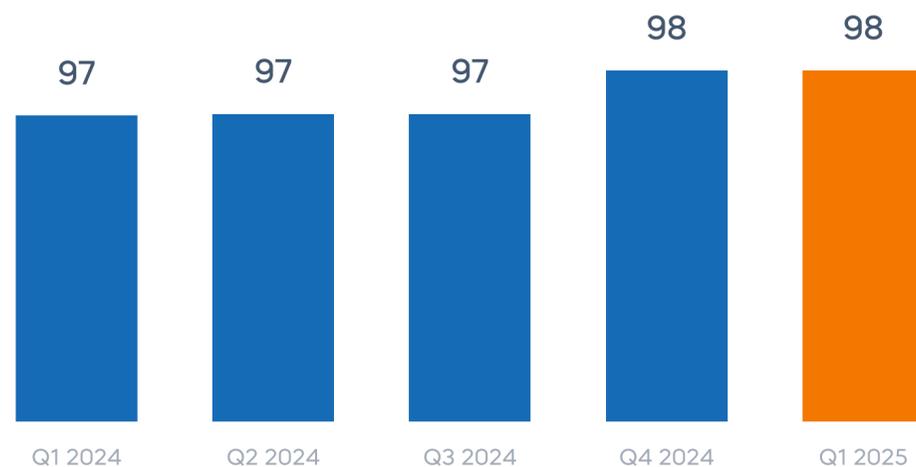
**Объем выданных займов в 2024 г.
вырос на 160% относительно 2023 г.**

КРІ процесса аналитики обратной связи

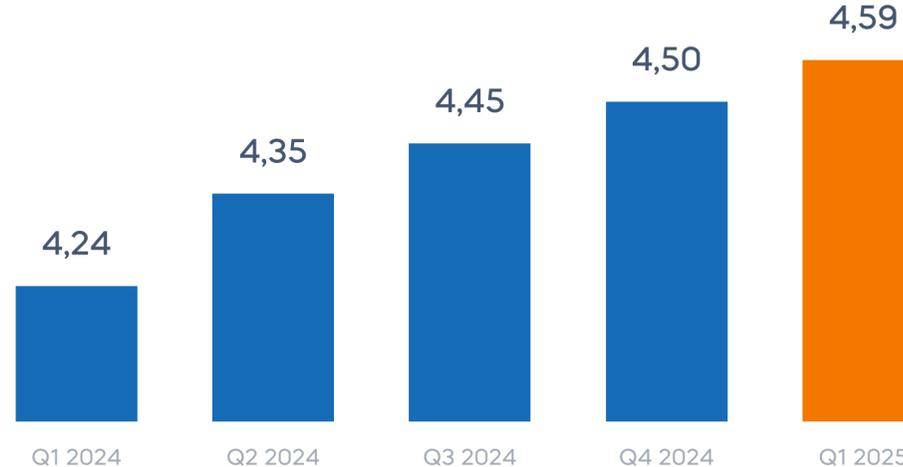
Динамика CSI в КЦ, баллы



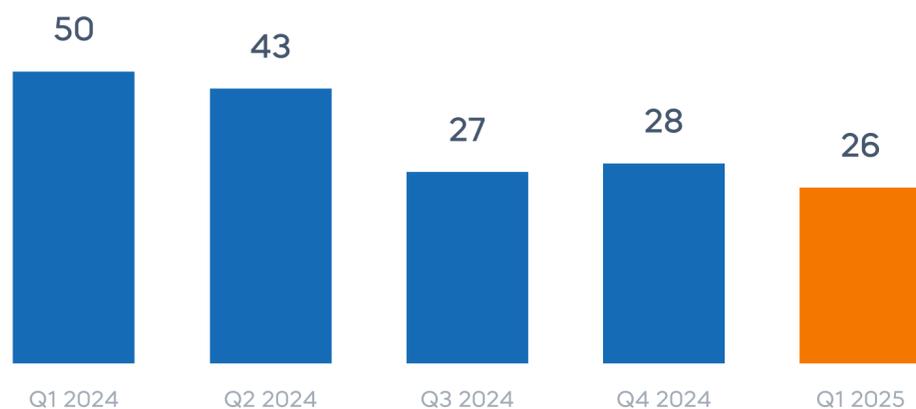
CSAT, %



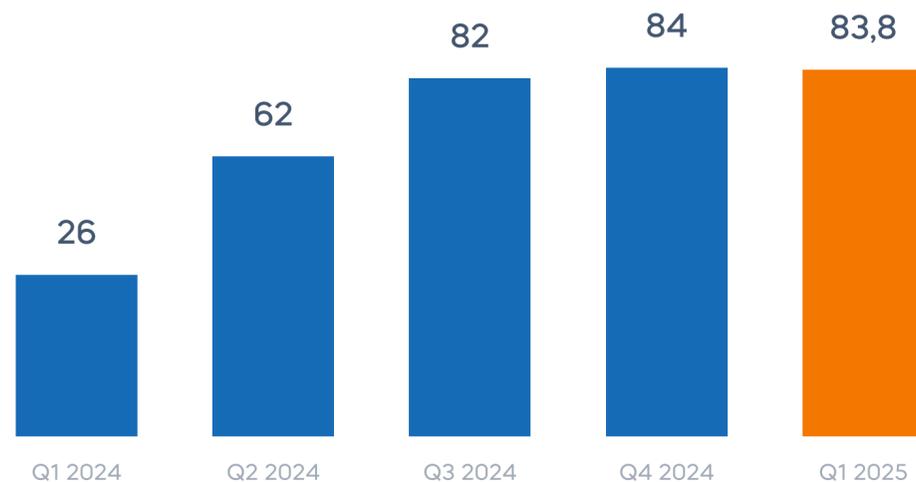
Рейтинг компании на площадках – отзывах, баллы



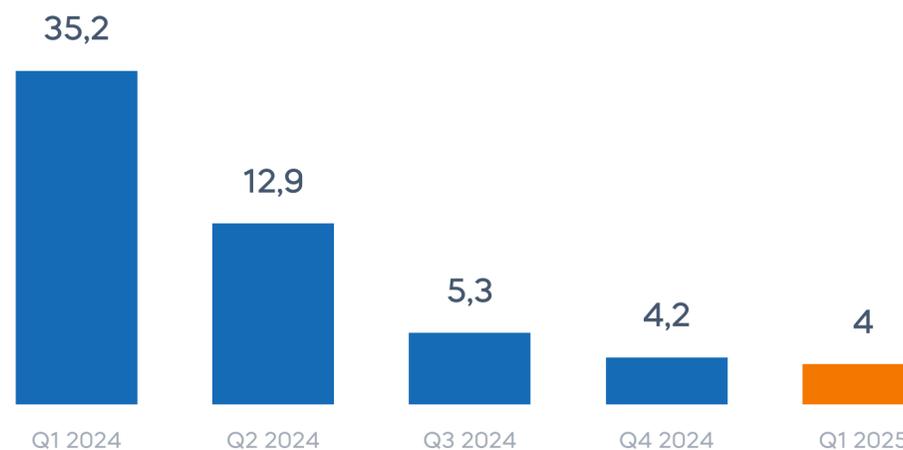
Претензии на действия сотрудников направления collection, шт



SL в КЦ, %



LCR в КЦ, %



Создание стратегии клиентской коммуникации

Создание стратегии клиентской коммуникации

Запущен алгоритм
сбора обратной
связи от клиентов



Создание стратегии клиентской коммуникации

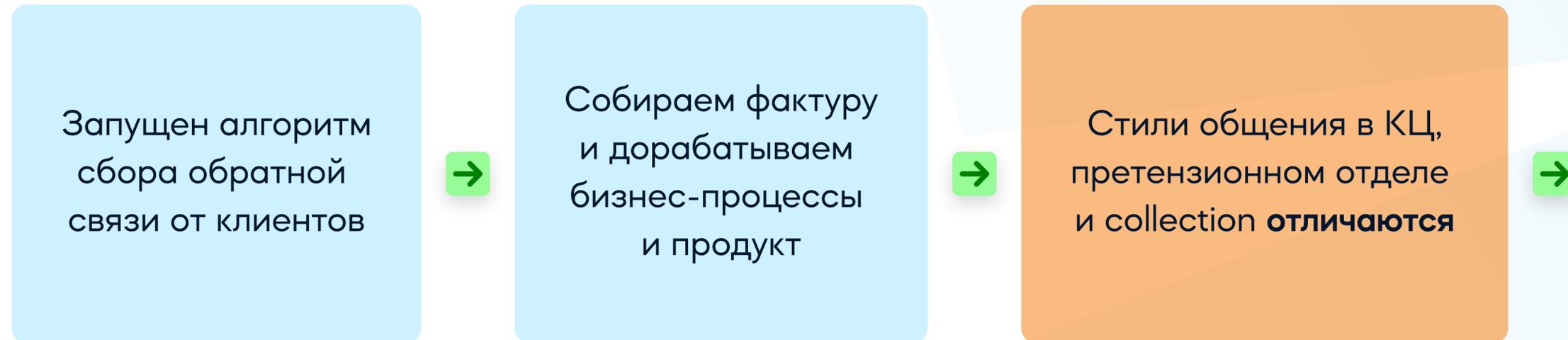
Запущен алгоритм
сбора обратной
связи от клиентов



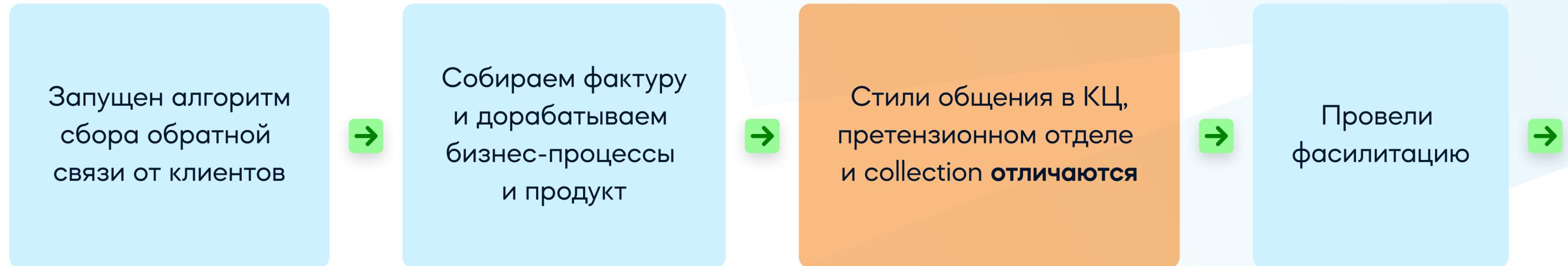
Собираем фактуру
и дорабатываем
бизнес-процессы
и продукт



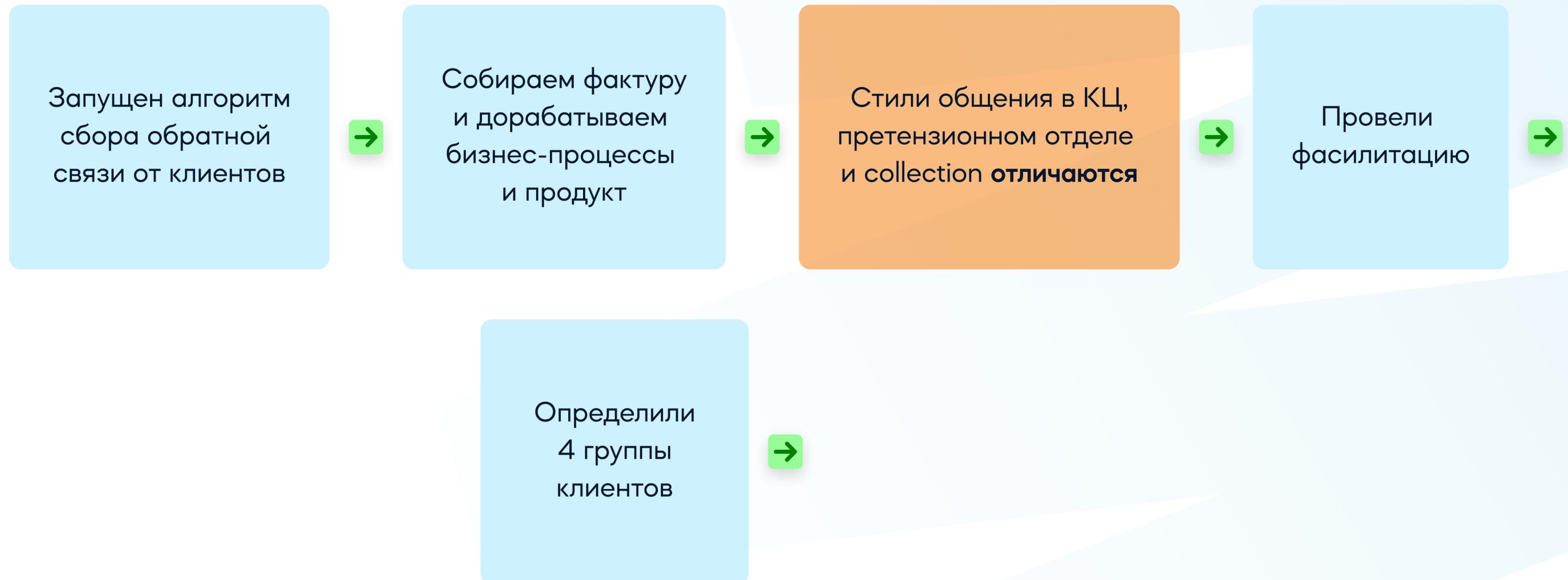
Создание стратегии клиентской коммуникации



Создание стратегии клиентской коммуникации



Создание стратегии клиентской коммуникации



Создание стратегии клиентской коммуникации



Создание стратегии клиентской коммуникации



Потенциальный заемщик

Цель коммуникации

- Показать все преимущества
- Обеспечить (помочь) быстрое
- Убедить в безопасности и н



Действующий заемщик

Цель коммуникации

- Выдача четких инструкций,
- быстрое и своевременное предоставление достоверной, информации на допустимом для компании уровне,
- показать клиенту его ценность.

Личность бренда

Профессионал в своей области, готов помочь и решить проблему клиента, выполняет требования регулятора в полной мере.

Внедрение стратегии клиентской коммуникации

КЦ | Collection | Претензионный отдел | Отдел андеррайтинга | Телемаркетинг

Мы определили 4 основные категории наших клиентов и прописали правила: каким должен быть сервис во всех точках касания клиента с компанией для каждой из групп.



Елена, 27 лет

с. Ушаки

Недавно вышла замуж. Работает в поликлинике лаборантом. В свободное время любит путешествовать, играет на гитаре. Часто ездит в Москву к друзьям. Вот и на эти выходные ее зовут в гости, но зарплата только через неделю, сомневается стоит ли оформлять заем.

Если сотрудник не раскроет преимущества продукта и выгоду предложения, сможет ли Елена осуществить задуманную поездку?



Линия жизни проекта



2023

- Запуск CSI
- Аналитика и устранение причин

2024

- Создание и внедрение стратегии клиентской коммуникации

2025

Уже внедрено:

- Запуск NPS в КЦ
- Анализ низких оценок в неголосовом направлении
- Запуск Академии клиентского мастерства

Линия жизни проекта



2025

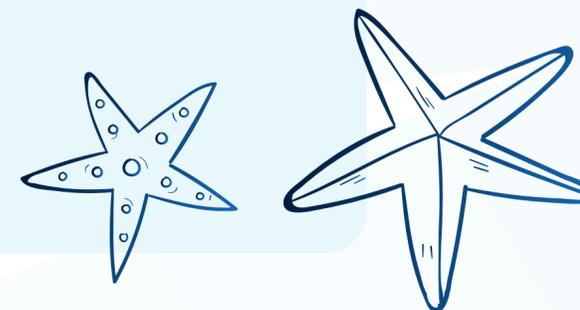
В планах:

- Внедрение CJM
- Прогнозирование CSI на основе данных Речевой аналитики
- Запуск опроса клиентов, которые не обращаются в компанию

Создание уникального продукта
и исключительного сервиса

Цель NPS=70

А значит, сохранить
еще больше звезд...



Академия клиентского мастерства

Для чего запустили проект?

- Сформировать коммуникативные компетенции сотрудников для создания у клиентов чувства лояльности к компании посредством роста CSI/NPS
- Развить hard и soft skills сотрудников, необходимые для достижения личных показателей и KPI подразделения

Геймификация



Спасибо за внимание!



Марина Ерахтина

Руководитель Отдела контроля качества

erakhtina_m@joy.money