

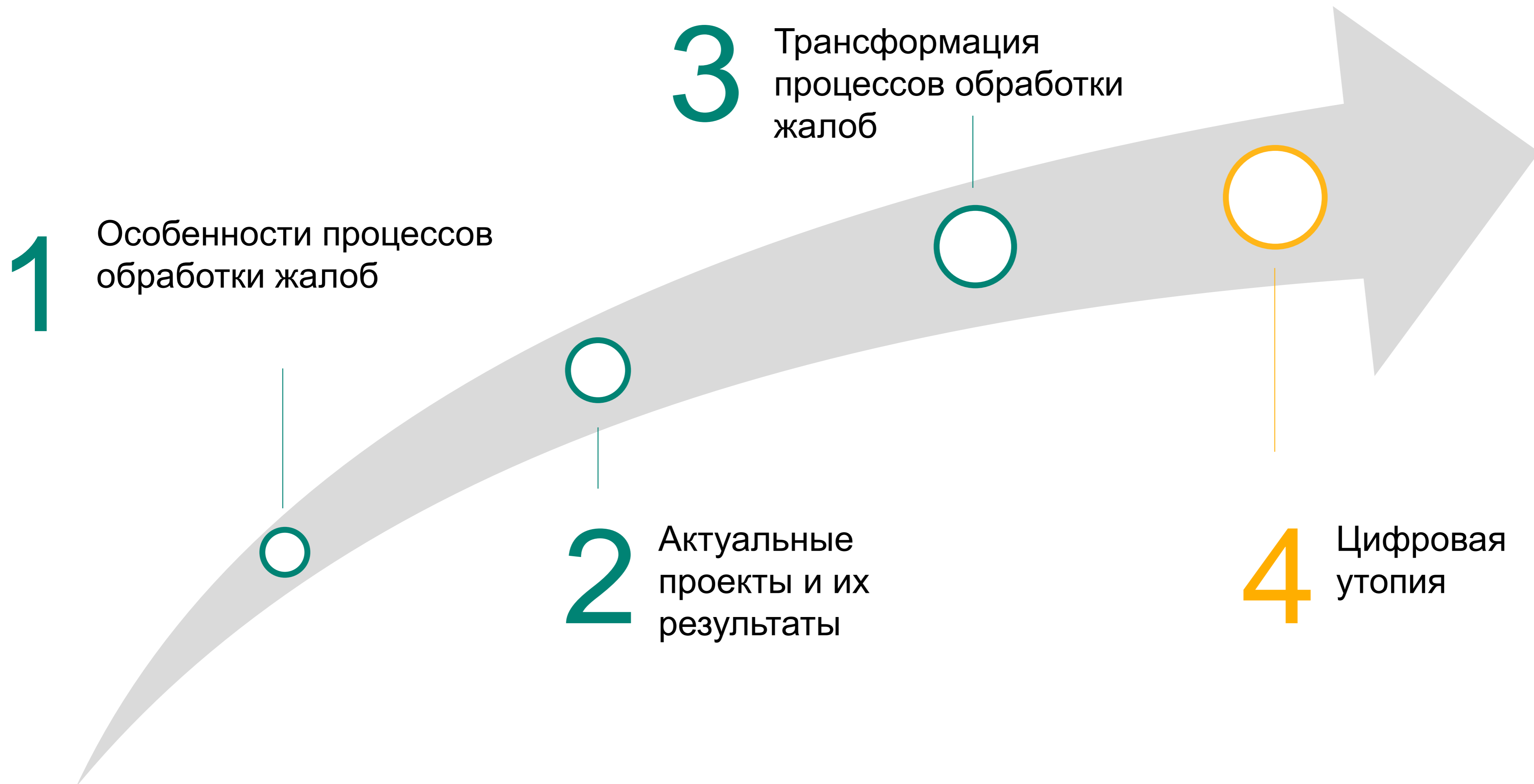
Жалоба как возможность для цифровой трансформации бизнеса



Игорь Брызгин
Руководитель проектов
компания КРОК



От жалобы к цифровой трансформации



Негативные факторы



Культурные особенности России



Потребительский экстремизм



Формальный подход



Установка барьеров на заведение
жалоб



Позитивные факторы



Наличие социального запроса
на общение с бизнесом



Наличие социального запроса
на автоматизацию взаимодействия



Изменение поведения потребителя

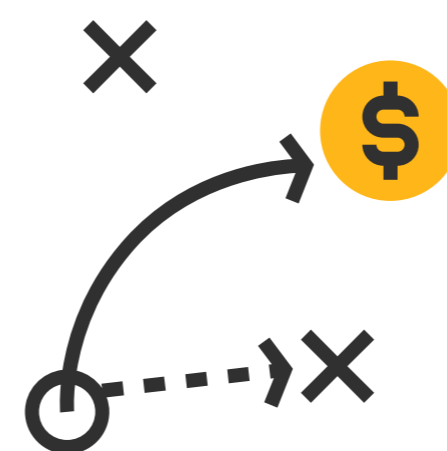


Стремление к сохранению
способности генерации денежного
потока

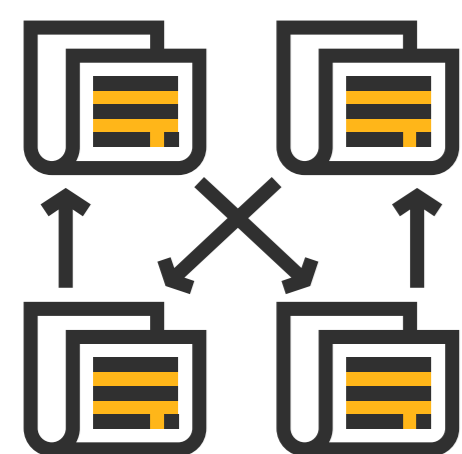
Актуальные проекты



Централизованный функциональный контроль региональных филиалов



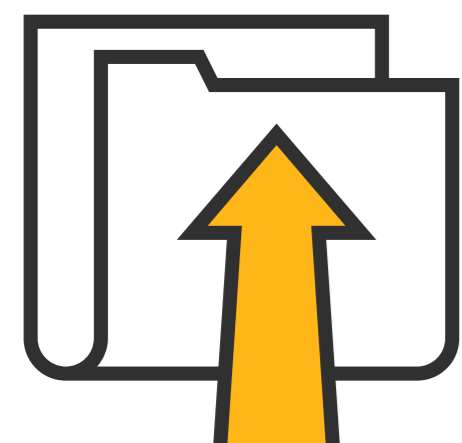
Отслеживание организационных изменений и эффекта



Автоматизированные технологические карты



Формирование портрета активного клиента с рейтинговой системой и активностью в социальных сетях



Прием и корректная обработка сложных запросов



Возможности для монетизации данных, собранных при работе с жалобами

Достигнутые результаты



Обращения к регуляторам
и в органы власти прекратились



Повысилась исполнительская
дисциплина на местах



Повысилась эффективности
взаимодействия с контрагентами



Затраты на обработку обращений
снизились в 10 раз



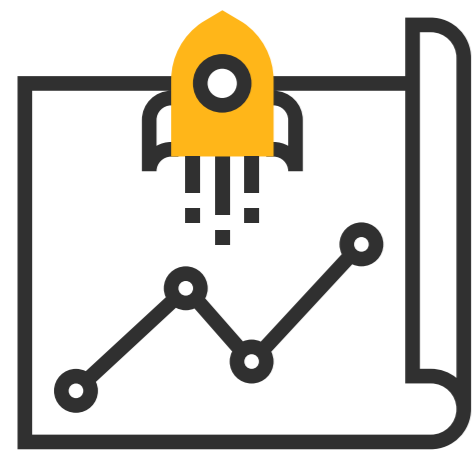
Сроки обработки жалоб сократились
в 5-6 раз

Трансформация процессов приема жалоб





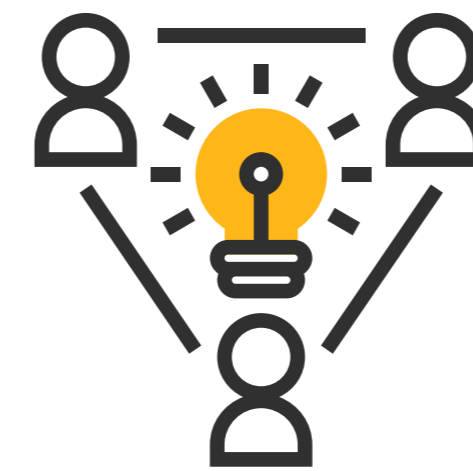
Трансформация процессов обработки



Быстрое
изменение
бизнес-процессов



Использование
содержания жалоб
для планирования
новых сервисов

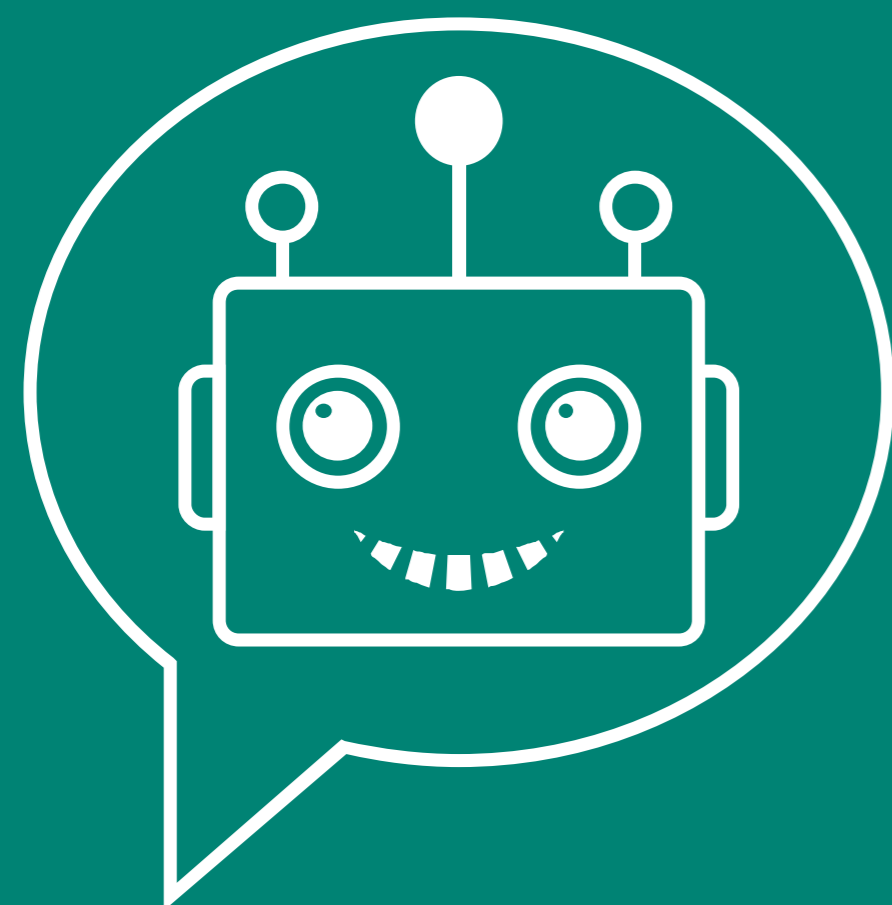


Сбор информации
о клиентах
и моделях
их поведения



Накопление
и анализ
больших
данных

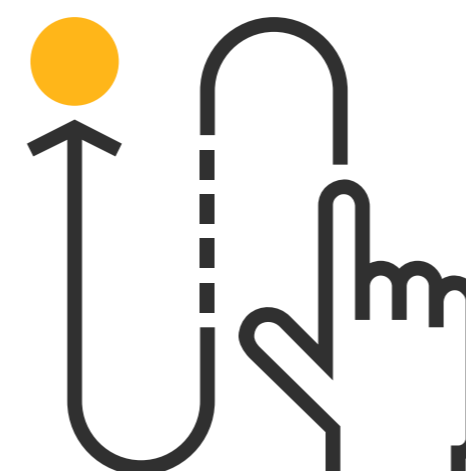
Цифровая утопия



Мобильное
приложение
чат-бот



Будит и сопровождает пассажира

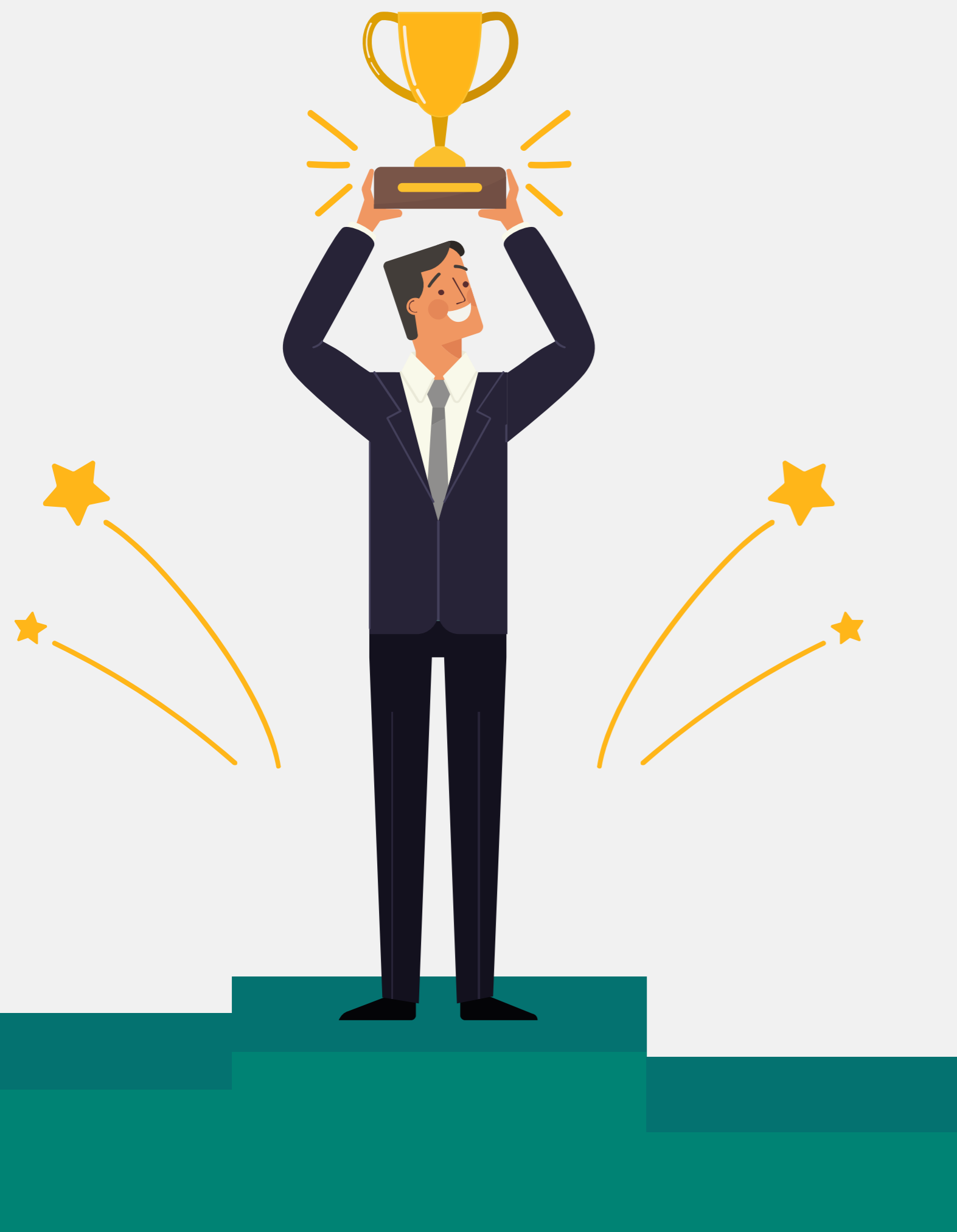


Составляет маршруты



Выталкивает задачи для решения
в пути и предлагает дополнительные
сервисы

Результаты жизни мира будущего



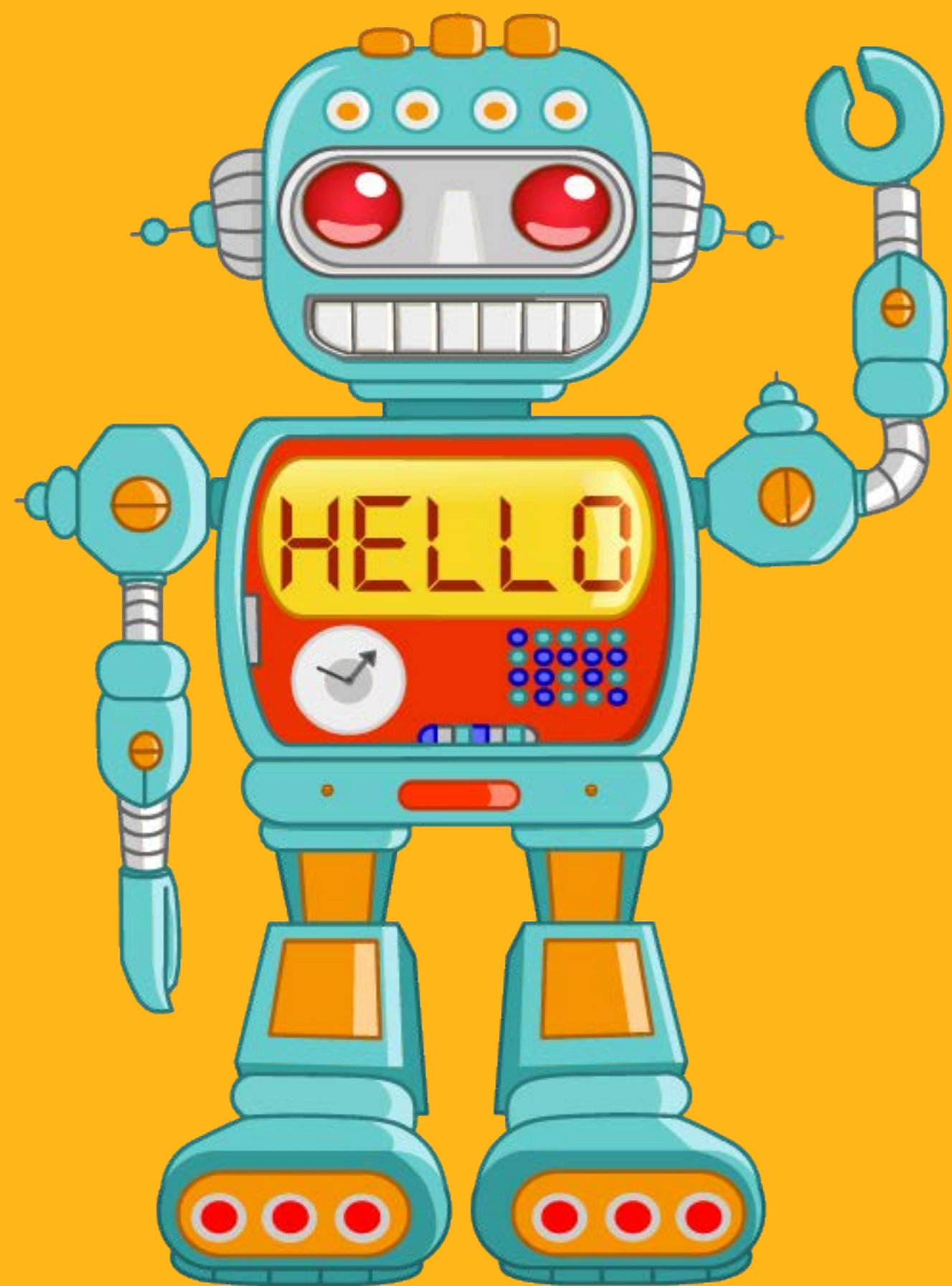
Бизнес

Эффективные
участники
сети создания
ценности процветают
и развивают сервисы



Клиент

Пассажир счастлив
По мере возникновения
новых потребностей
бизнес предоставляет
ему новые сервисы



Создадим цифровое будущее вместе!



Игорь Брызгин

Руководитель проектов
компания КРОК