

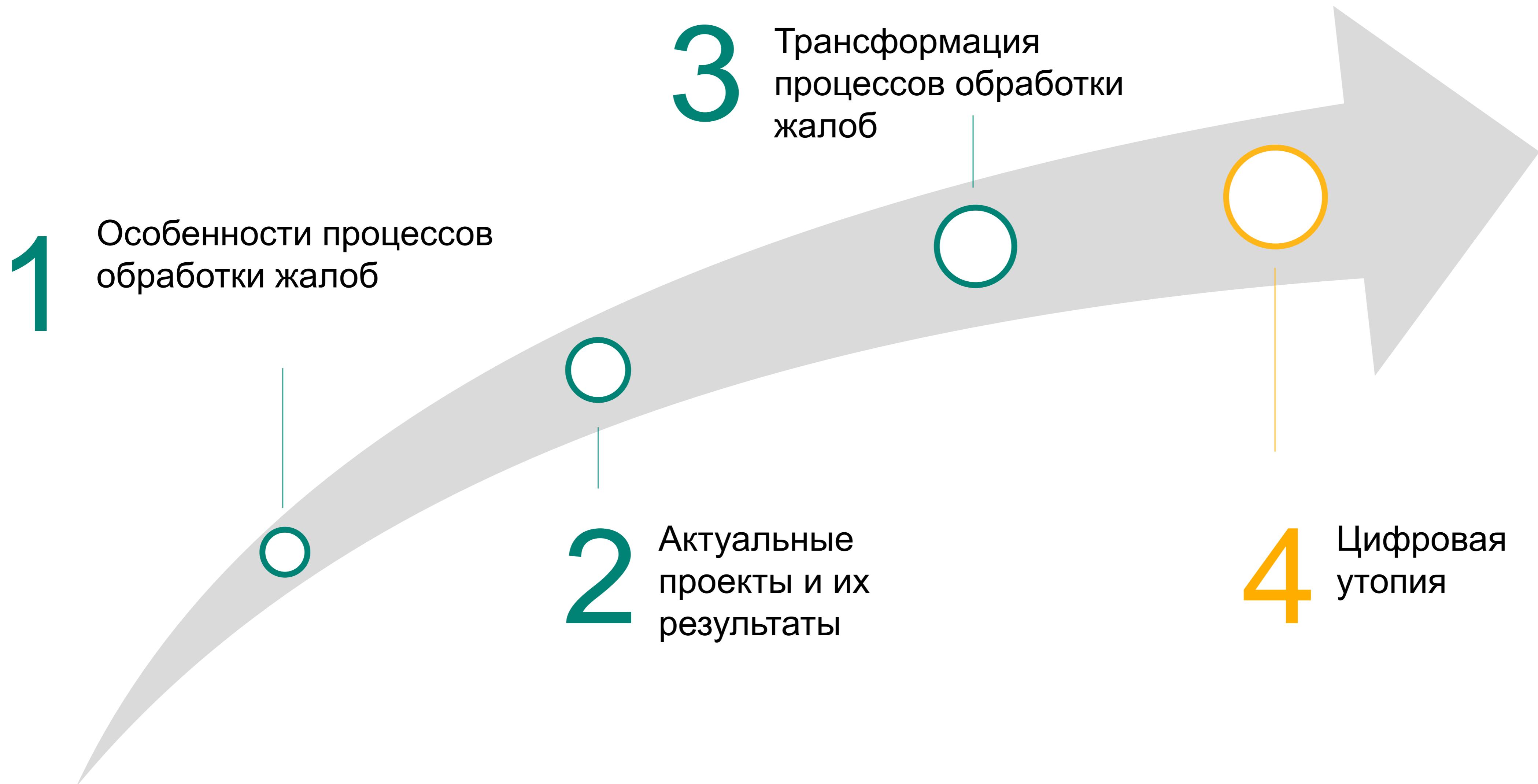


Жалоба как возможность для цифровой трансформации бизнеса



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

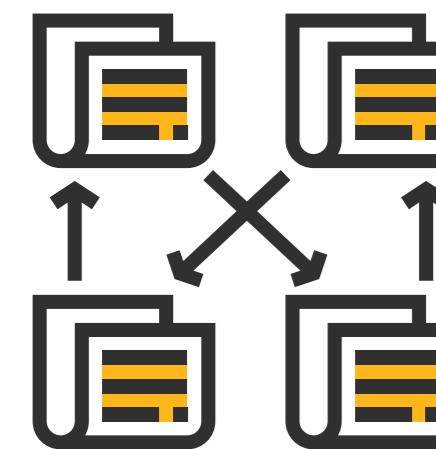


- Наличие социального запроса на общение с бизнесом
- Наличие социального запроса на автоматизацию взаимодействия
- Изменение поведения потребителя
- Стремление к сохранению способности генерации денежного потока

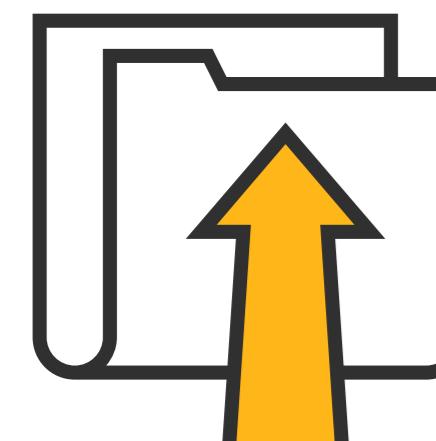
Актуальные проекты



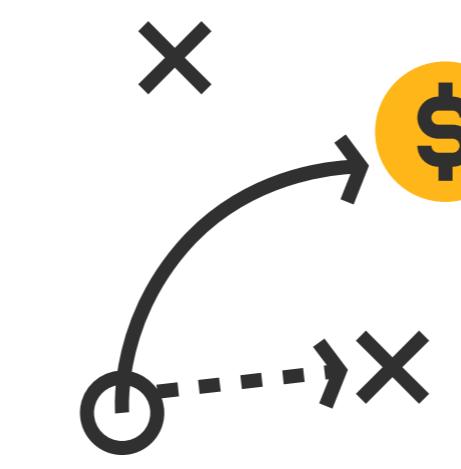
Централизованный функциональный контроль региональных филиалов



Автоматизированные технологические карты



Прием и корректная обработка сложных запросов



Отслеживание организационных изменений и эффекта



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



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

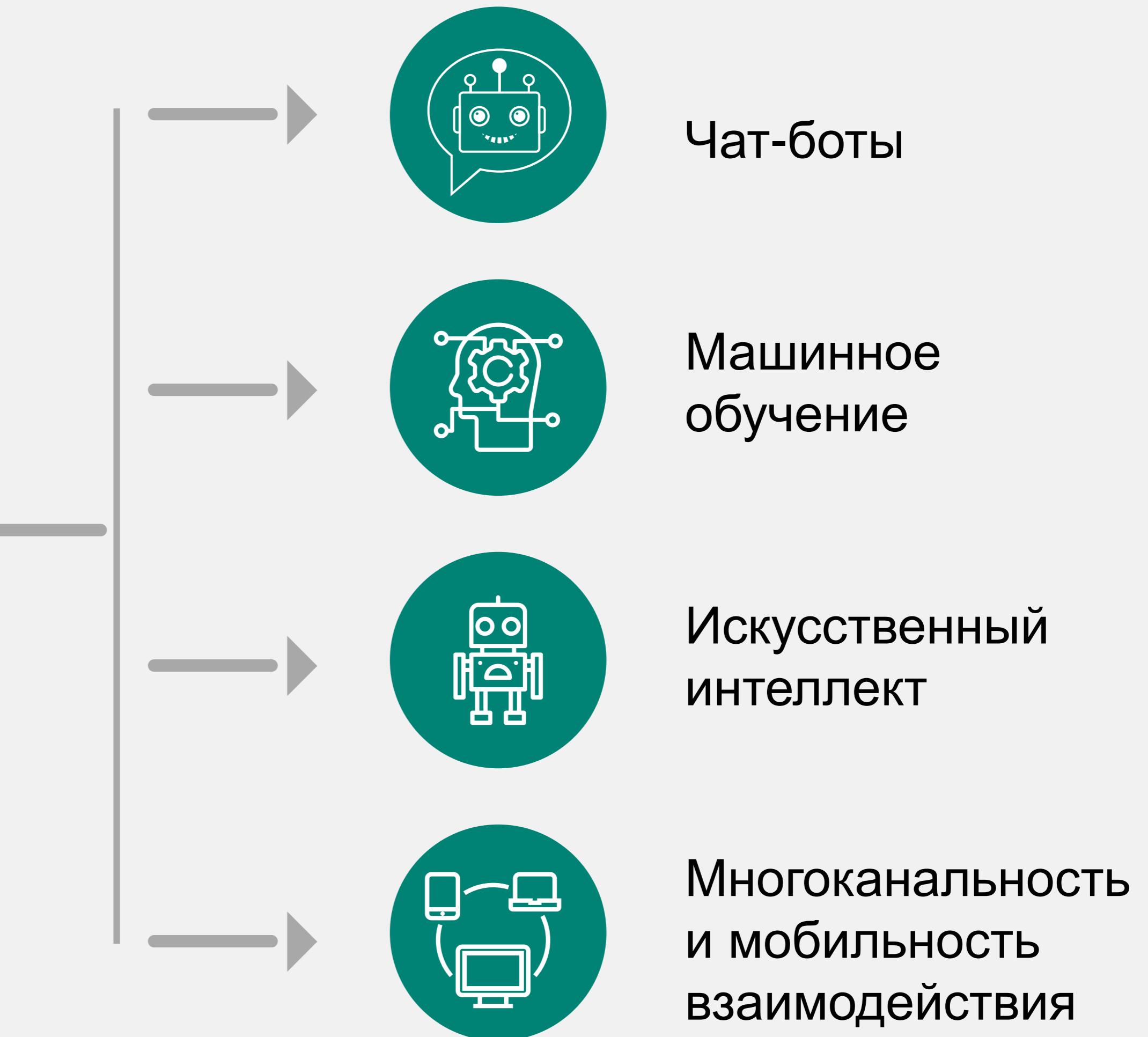
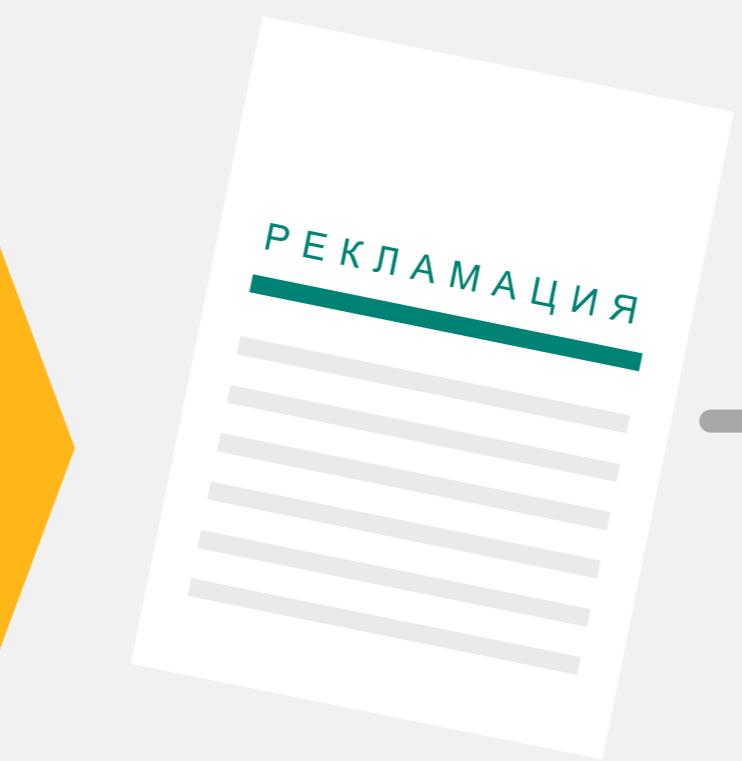


Затраты на обработку обращений снизились в 10 раз

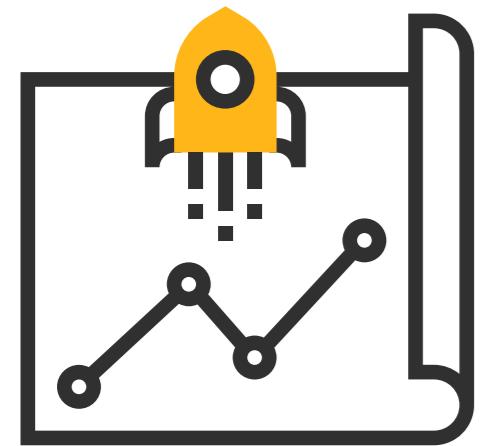


Сроки обработки жалоб сократились в 5-6 раз

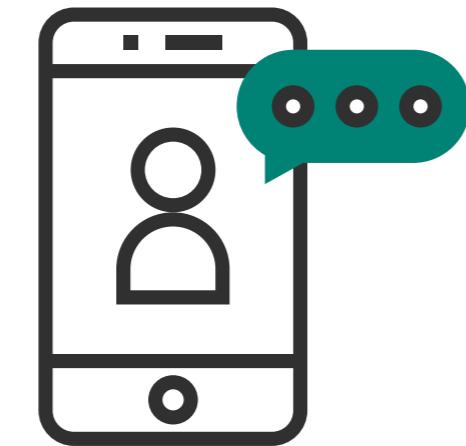
Трансформация процессов приема жалоб



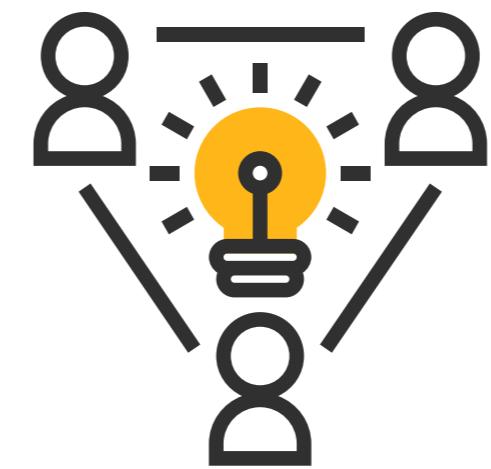
Трансформация процессов обработки



Быстрое
изменение
бизнес-процессов



Использование
содержания жалоб
для планирования
новых сервисов

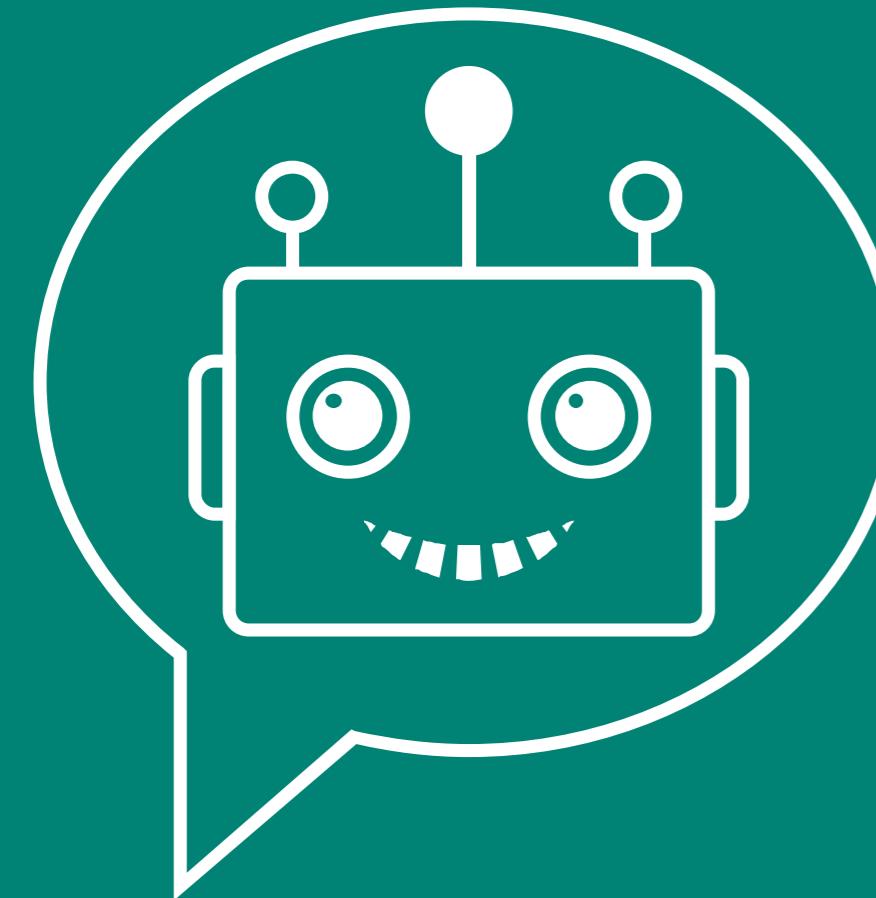


Сбор информации
о клиентах
и моделях
их поведения



Накопление
и анализ
больших
данных

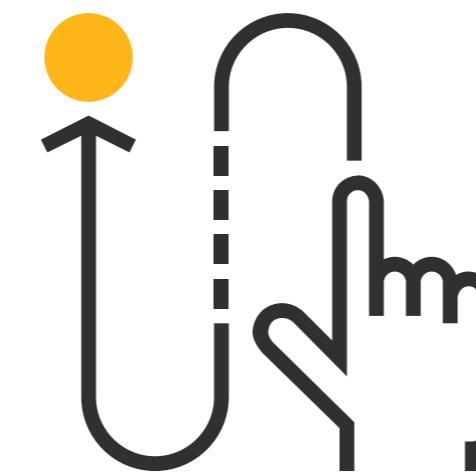
Цифровая утопия



Мобильное
приложение
чат-бот



Будит и сопровождает пассажира

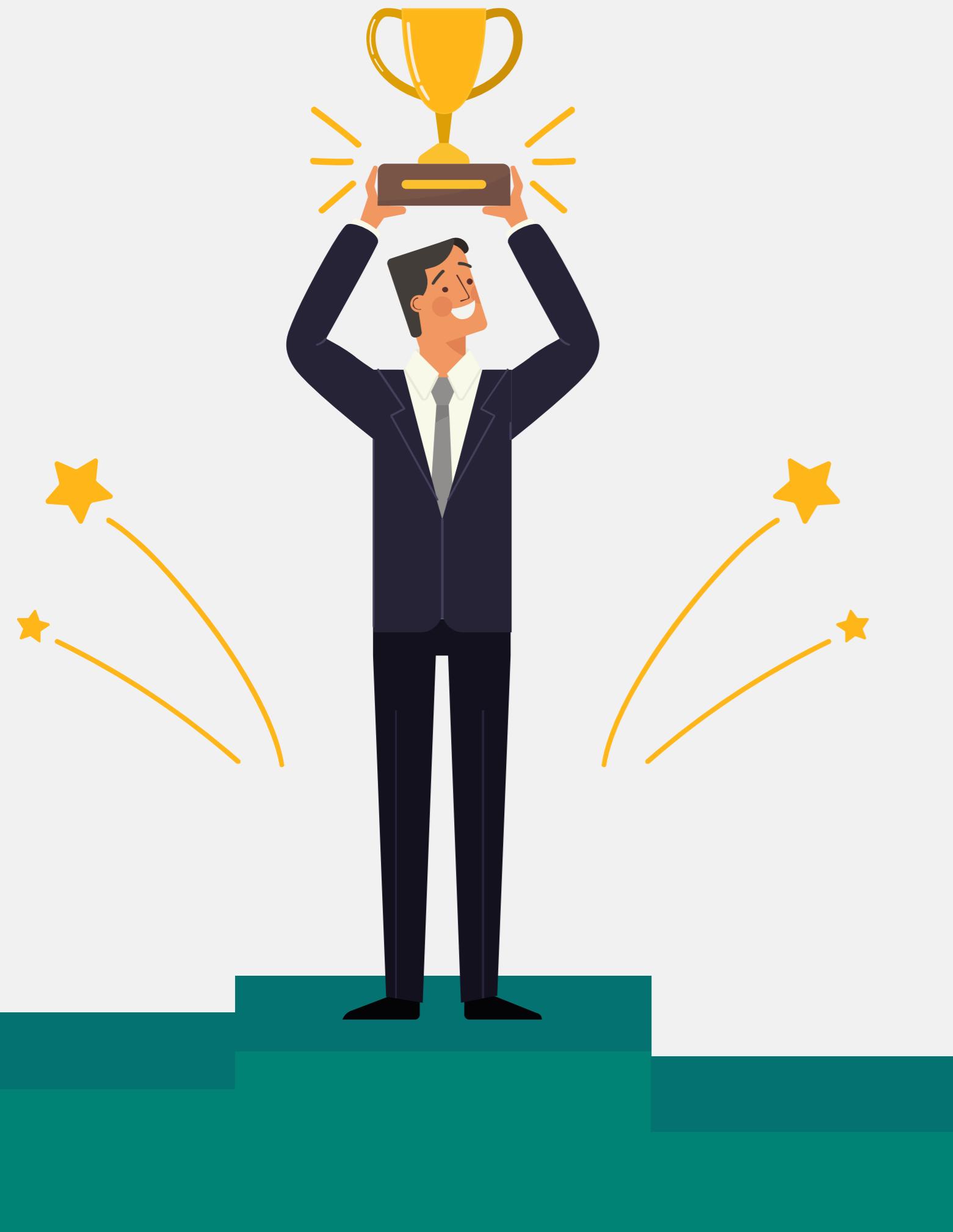


Составляет маршруты



Выталкивает задачи для решения
в пути и предлагает дополнительные
сервисы

Результаты жизни мира будущего



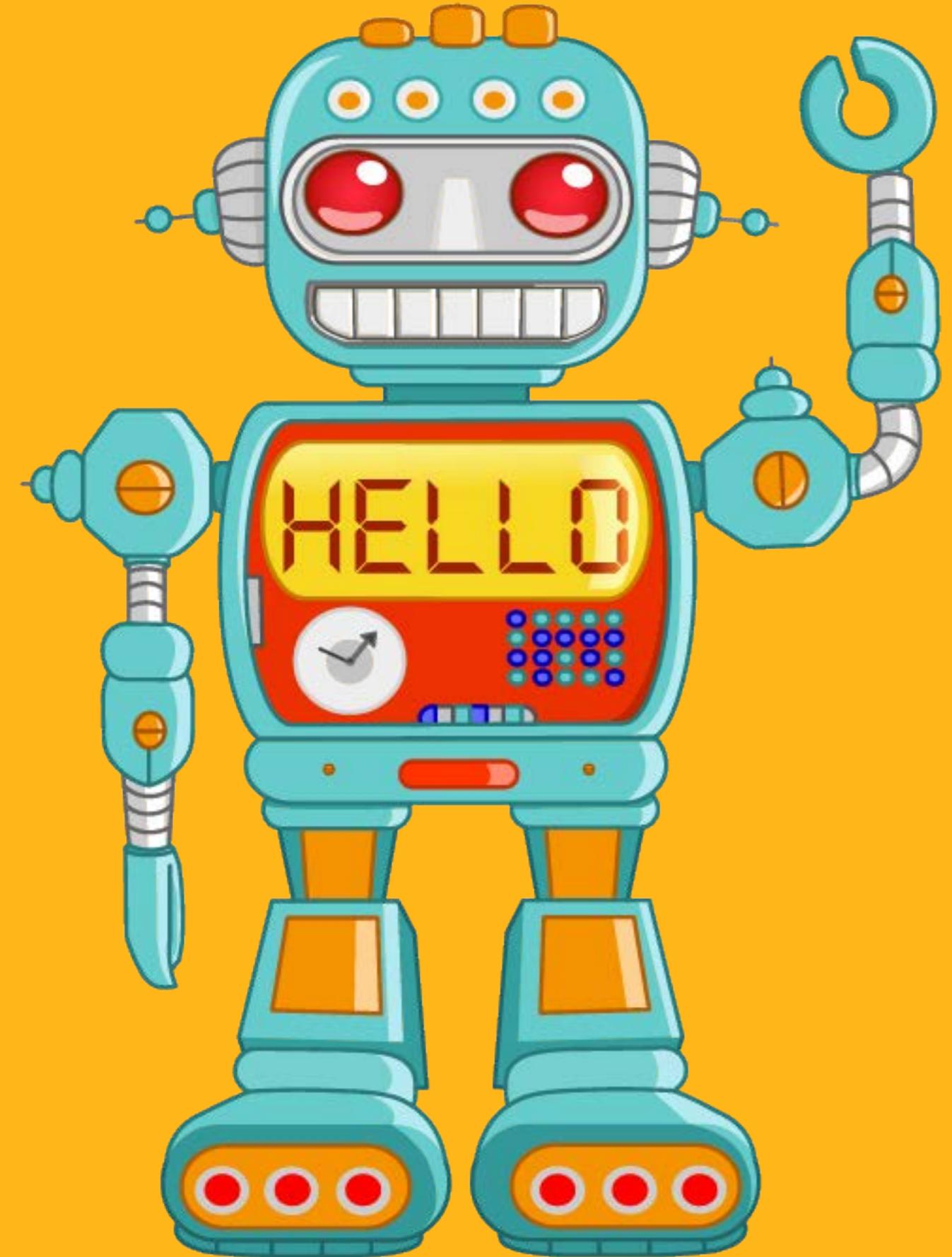
Бизнес

Эффективные
участники
сети создания
ценности процветают
и развиваются



Клиент

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



Создадим цифровое
будущее вместе!



Игорь Брызгин
Руководитель проектов
компания КРОК