



**Система оценки
эффективности
исполнителя и
удовлетворенности клиента
качеством сервиса по
выполненным заявкам**



Цели проекта

Система оценки эффективности исполнителя и удовлетворенности клиента – двусторонний процесс измерения и **повышения показателя удовлетворенности клиента** через своевременную обратную связь и работу над **эффективностью исполнителя**



В комплексе с показателем CSI (Индекс удовлетворенности клиента), подсвечивающим самые приоритетные для клиента параметры услуг, оказывает **непосредственное воздействие на уровень NPS** (Индекс потребительской лояльности)



Повышение показателя **удовлетворенности клиента** до 60% (минимальный порог удовлетворенности) и лояльности клиента — до 15%

Оценка эффективности и качества сервиса исполнителя/отдела для работы с персоналом

Измерение и анализ показателя удовлетворенности клиента качеством сервиса по заявке

Итоги демоверсии системы оценки

За период с 23 октября по 31 декабря 2020 г.:



Преимущества системы оценки



комплексный подход к контролю качества сервиса и исследованию клиентского мнения/поведения



повышение уровня лояльности клиента



соревновательный дух команды исполнителей, замотивированных на достижения высоких показателей сервиса



непрерывный и активный диалог с клиентом, сжатие сроков обратной связи



оперативное информирование компании о системных проблемах для работы над оптимизацией процессов

CSat (англ. «Customer Satisfaction Score» — «индекс удовлетворенности клиента») — средний показатель удовлетворенности клиента опытом взаимодействия с компанией на определенном этапе



Основные требования для корректного измерения

5-бальная шкала оценки, максимум **5** вопросов, где основной – «Оцените, пожалуйста, общее впечатление от оказанной услуги/консультации»

100% охват релевантной выборки респондентов путем автоматизации отправки опроса клиентам, не поставившим оценку в приложении

Автоматизация алгоритма выборки с частотой и скоростью отправки опроса клиенту не более одного раза в месяц, не позднее суток с даты события (закрытие заявки в мобильном приложении)

Обязательная **обратная связь** со стороны коменданта объекта «критикам», оставившим комментарий

Рейтинг исполнителей — разработанный на основе количественных и качественных показателей рейтинг исполнителей с учетом оценок, поставленных клиентом в заявках исполнителя. Измеряется в доле от 100%.

согласование пределов нормативов на
основании исследования

исследование ретроспективы
данных по отработке заявок с
помощью доработки в Домилена

создание и автоматизация
формы отчета в блоке
«Мониторинг» в Домилена

ознакомление
исполнителей с
нормативами оценки и
рейтингом

вывод рейтинга напрямую
исполнителям с пояснениями и
возможностью обсуждения

Основные требования для корректного измерения



План развития проекта Системы оценки эффективности исполнителя и удовлетворенности клиента на 2021

Квартал	Этап развития проекта
1 квартал	Анализ имеющихся данных на основе отработанных заявок для расчета объективных порогов нормативных показателей
	Согласование нормативов, чек-листа, формы отчета по Рейтингу исполнителей
	ТЗ автоматизации опроса о качестве выполненной заявки для охвата 100% релевантной выборки клиентов
2 квартал	Поиск решения по автоматизации опроса о качестве выполненной заявки
	Запуск тестовой версии системы оценки для ограниченного круга исполнителей
3 квартал	Автоматизация опроса о качестве выполненной заявки
4 квартал	Итоговый рейтинг исполнителей, анализ динамики показателей эффективности исполнителей и выработка плана масштабирования на 2022

Цели проекта:

- Повышение лояльности клиента
- Измерение и анализ показателя удовлетворенности сервисом
- Оценка эффективности и качества сервиса исполнителя



Система оценки эффективности исполнителя и удовлетворенности клиента качеством сервиса по выполненным заявкам

Показатели:

- Customer Satisfaction Score — индекс удовлетворенности клиента сервисом по выполненным заявкам
- Рейтинг исполнителей

Преимущества:

- Прямая связь с показателем лояльности клиента
- Мотивация исполнителей
- Диалог с клиентом, сжатие сроков обратной связи
- Информирование компании о системных проблемах в первую очередь актуальности



План развития:

- Разработка количественных и качественных нормативов
- Автоматизация опроса о качестве сервиса
- Работа с персоналом
- Запуск и масштабирование системы оценки