



на шаг впереди

Влияние удовлетворённости на эффективность бизнеса



на шаг впереди

Множество различных операционных показателей для оценки качества

Сеть

Более 200

ИТ

Более 30



Call-центр

Более 5

Ритейл

Более 5

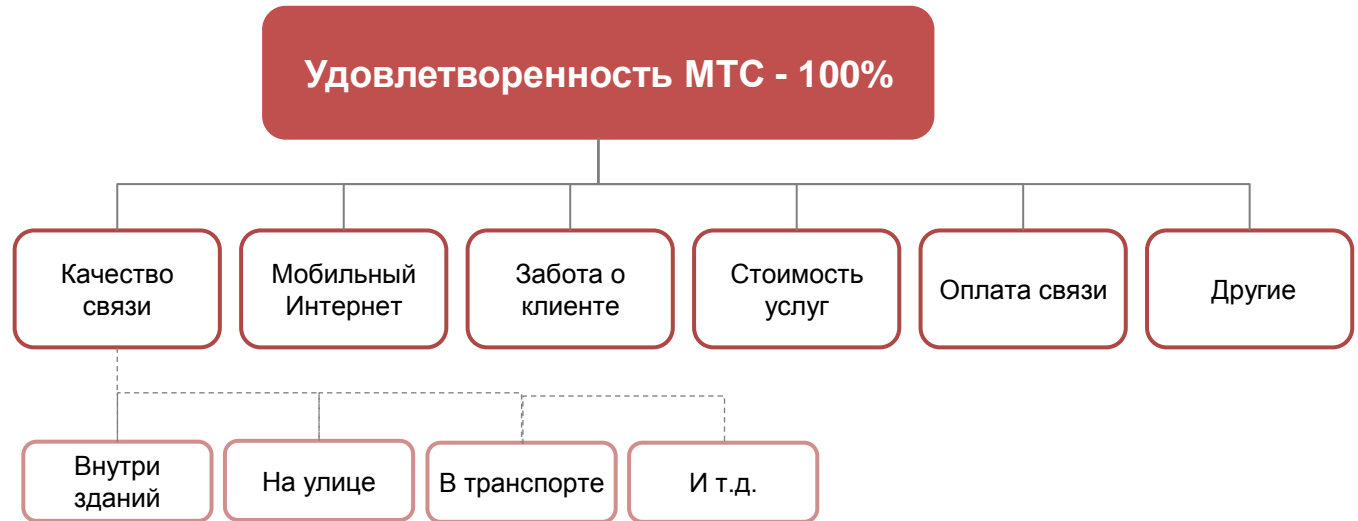


на шаг вперед

Удовлетворенность – температура счастья клиентов

Удовлетворенность
Точками
Взаимодействия

Удовлетворенность
Атрибутами ТВ



Пример для одной Точки Контакта





на шаг впереди

Есть ли смысл измерять удовлетворенность?

Влияние Удовлетворенности на бизнес-показатели

За период январь 2010 – апрель 2011

Доходы	+14%
Количество минут разговора	+19%
Затраты на связь	+6%
Отток	Сокращение в 2 раза





на шаг впереди

Какие КПЭ влияют на удовлетворённость?





на шаг впереди

Определение показателей, влияющих на удовлетворённость

Моделирование:

1. Влияние показателей на удовлетворённость
2. Целевые значения КПЭ

$$t = a_0 + a_1 * \text{КПЭ\#1}_t + a_2 * \text{КПЭ\#N}_t + \text{ОШИБКА}$$

1. Анализ использования сервисов
2. Выделение групп сервисов

1. Опрос абонентов
2. Привязка сетевых КПЭ к абоненту

- Использование различных сервисов
- Удовлетворённость
- На уровне каждого абонента

Реальный кейс, 2013:



на шаг впереди

Приоритезация сервисов по вкладу в удовлетворенность

Распространённость сервисов



Сервисы объединены в группы по технологическим характеристикам:

характер потребления трафика, средняя скорость, количество использования.

Выделены показатели, характеризующие их качество



П 1, П 2, ...П n...



П 1, П 2, ...П n...



П 1, П 2, ...П n...



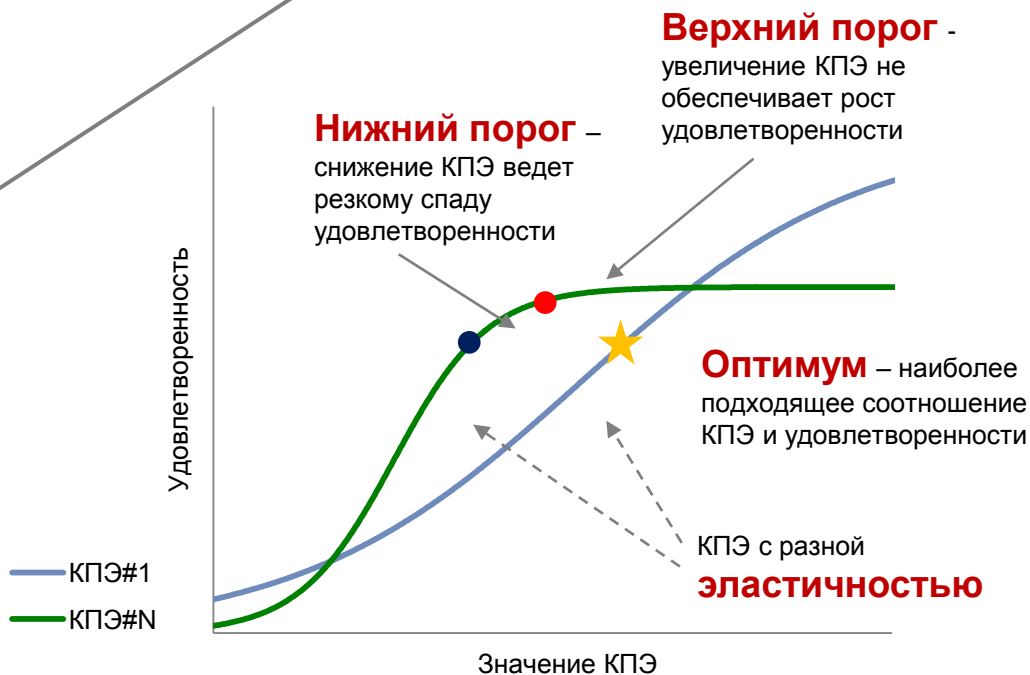
на шаг вперед

Результат моделирования

1. Влияние показателей на удовлетворённость. Выбор КПЭ.



2. Целевые значения



- Система КПЭ, базирующаяся на клиентском опыте



- Рост удовлетворённости качеством мобильного интернета

