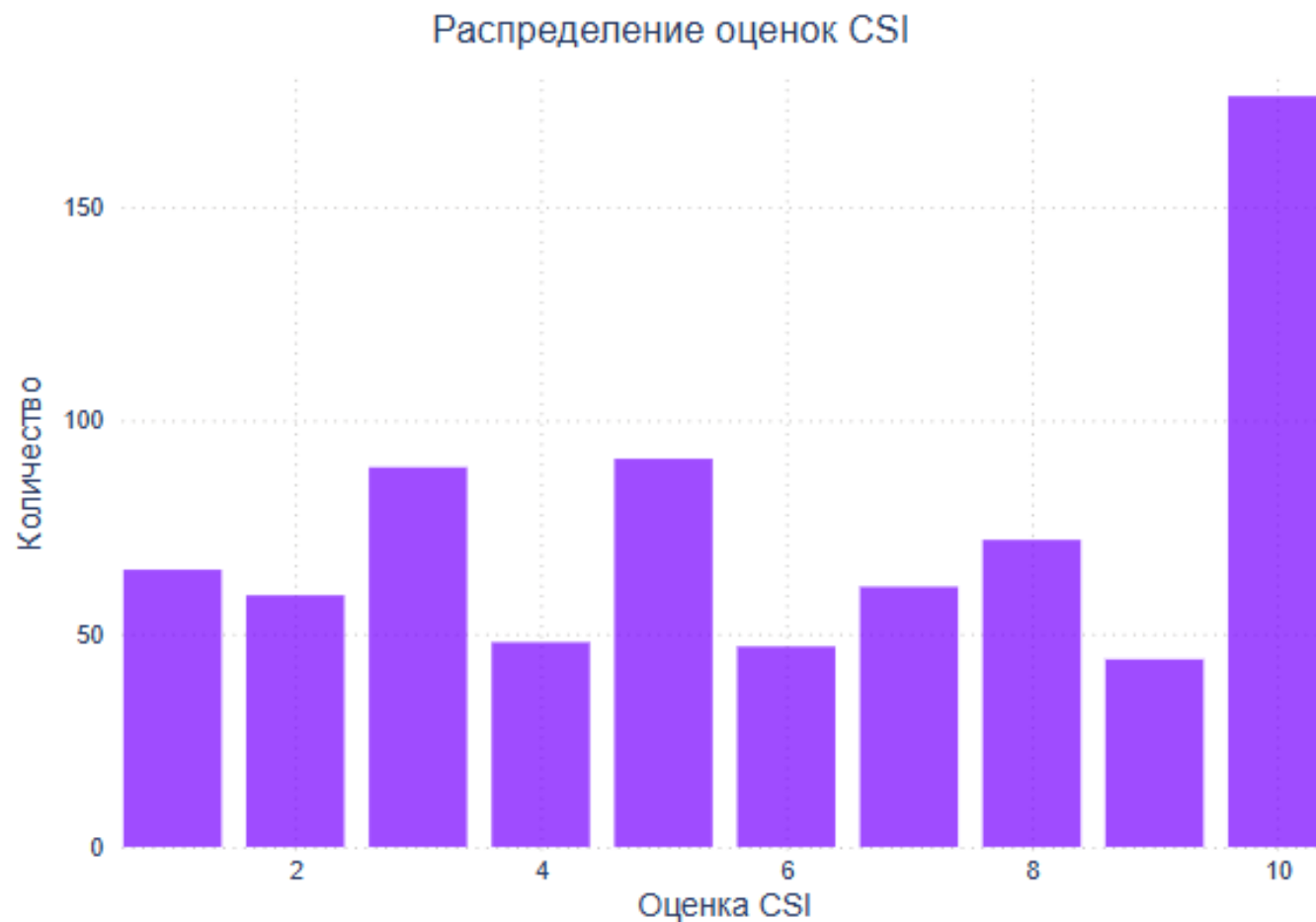


Анализ удовлетворенности клиентов (CSI, NPS)

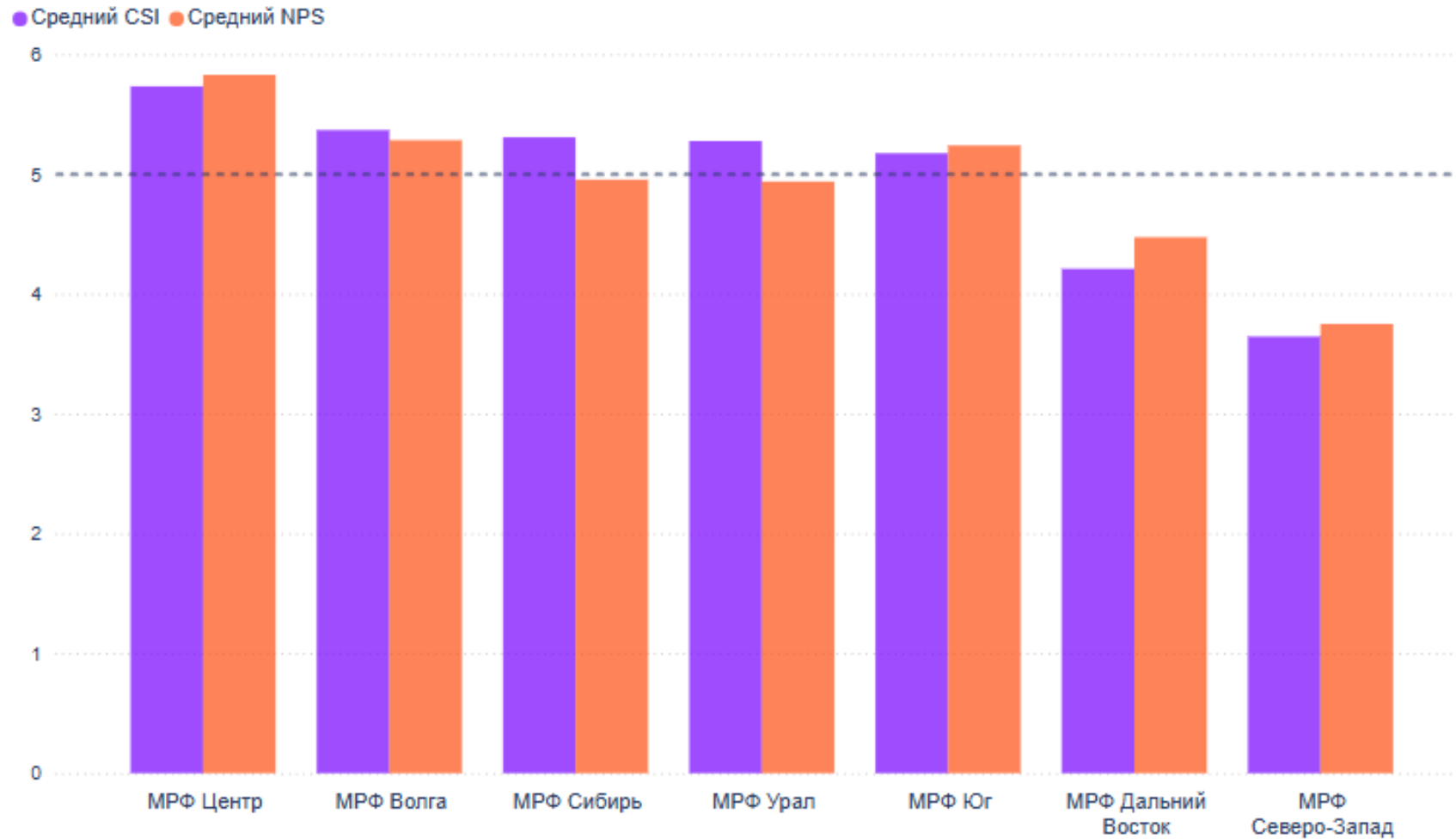
На основе данных за апрель-май 2023 года



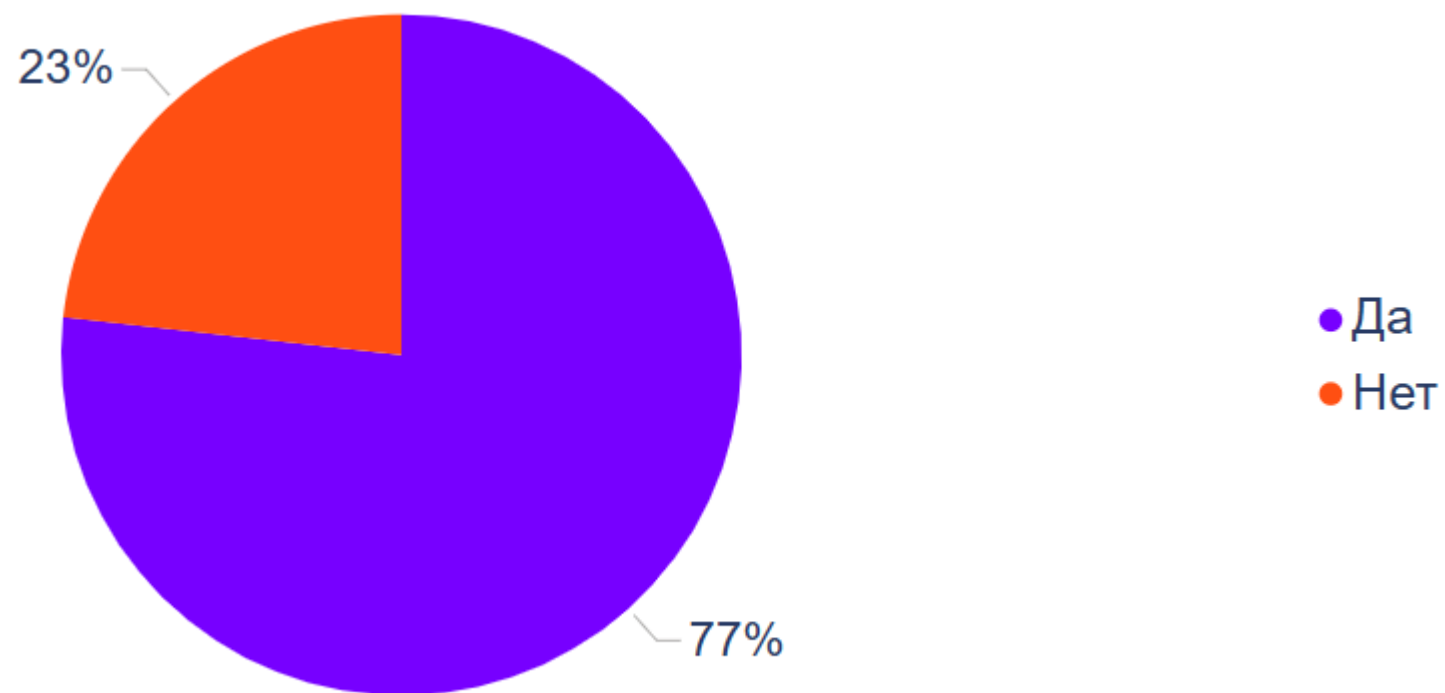
Большинство клиентов ставят 10 баллов, но есть куда расти



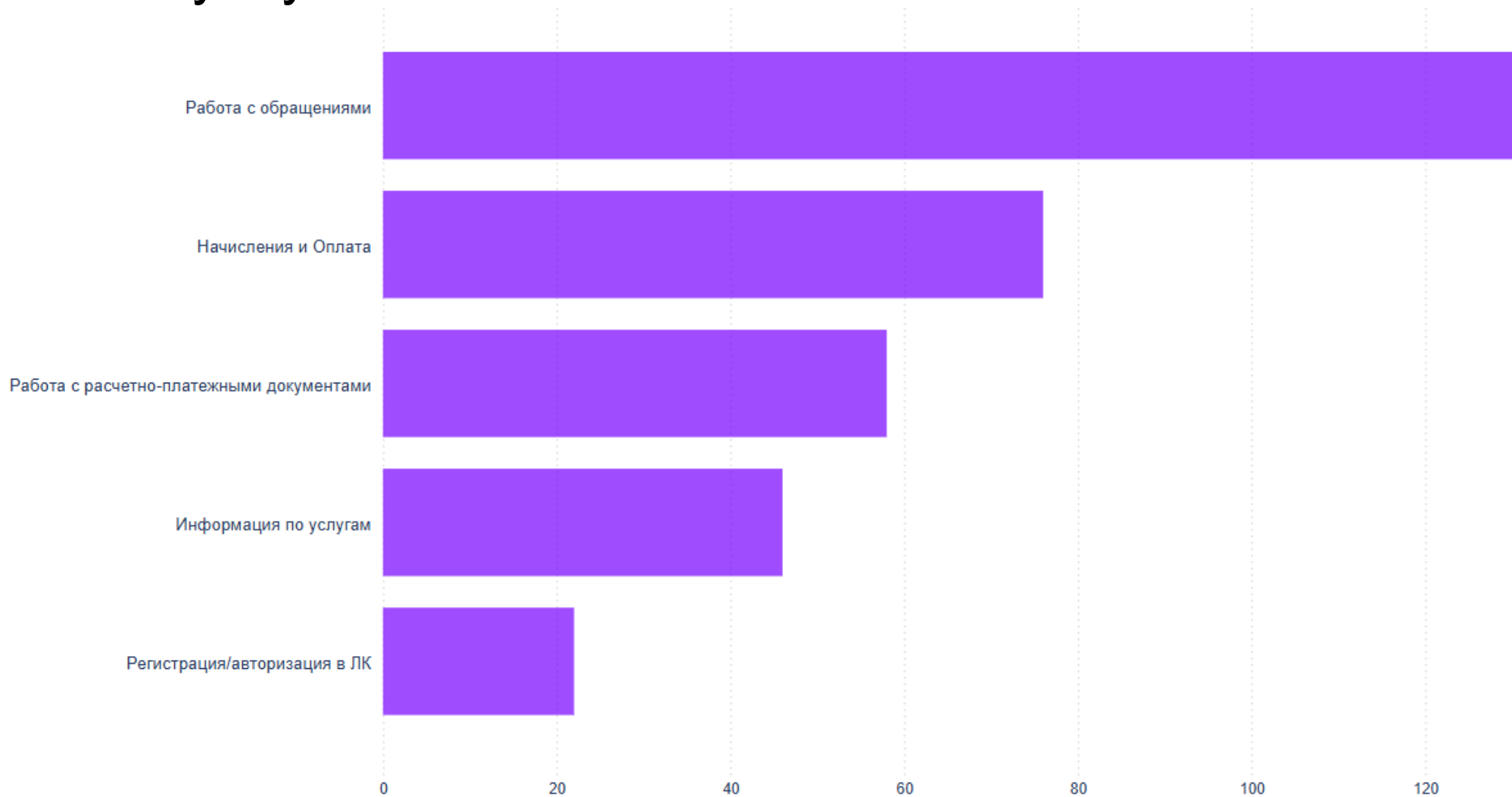
Дальний Восток и Северо-Запад имеют самый низкий рейтинг удовлетворённости клиентов



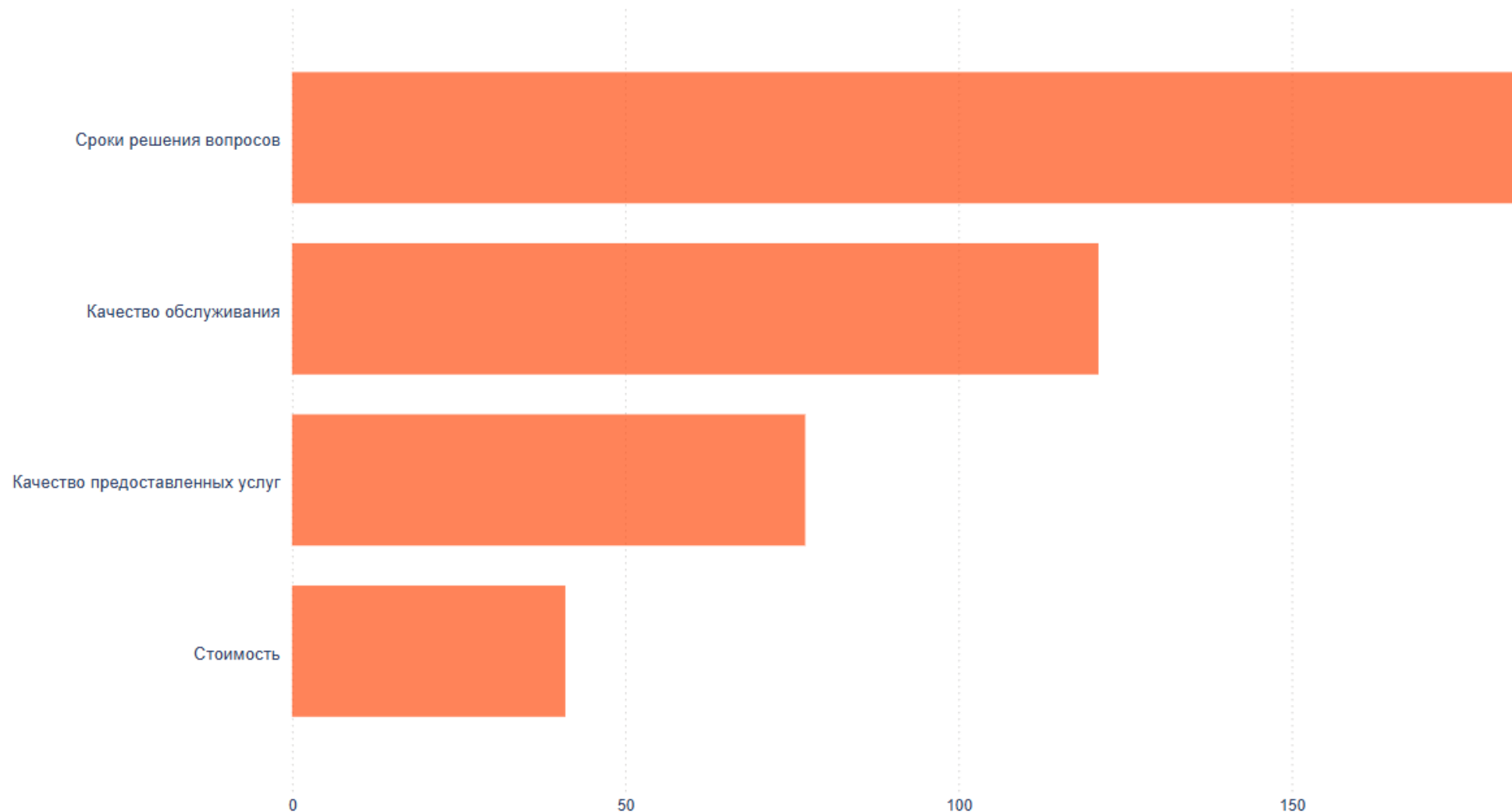
23% клиентов, **удовлетворённых** услугами, **не готовы** их рекомендовать



Большинство клиентов недовольны обработкой обращений и оплатой услуг

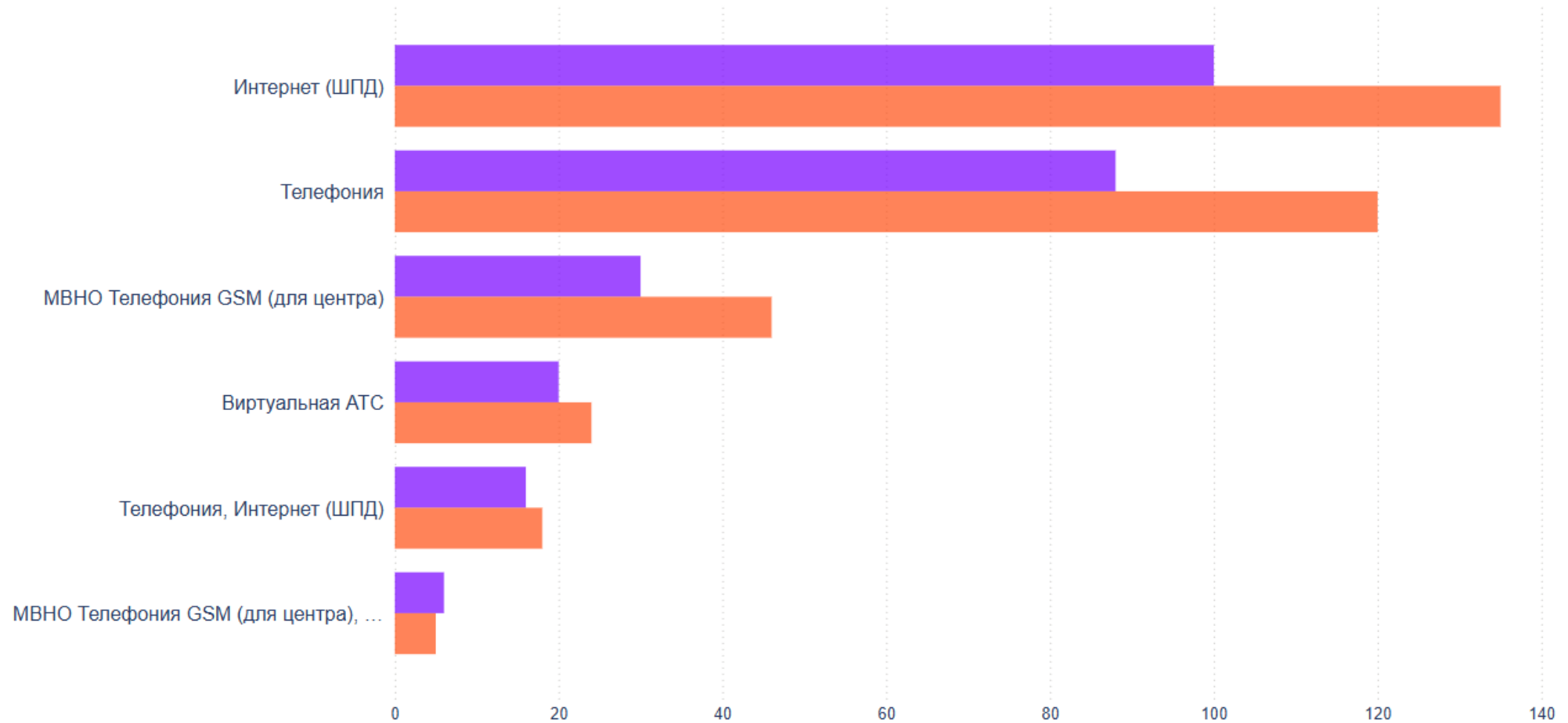


Большинство клиентов не готовы рекомендовать из-за долгих сроков решений вопросов и плохого качества обслуживания



Наибольшая неудовлетворённость клиентов связана с услугами в сфере интернета и связи

● Низкий CSI ● Низкий NPS



Рекомендации

01

Оптимизировать процессы обработки обращений, сократить сроки реагирования. Улучшить систему начислений и оплаты.

02

Провести анализ специфических проблем в регионах с плохим рейтингом, увеличить ресурсы для улучшения качества услуг.

03

Провести аудит качества интернет-соединения и связи, устранить частые сбои. Улучшить техническую поддержку для оперативного решения проблем клиентов.

04

Внедрить систему обратной связи после решения проблем, чтобы понять причины низких оценок



Удовлетворённость клиентов по CSI и NPS

5,16

Средний CSI

5,13

Средний NPS

41%

Негативных отзывов

22%

Положительных отзывов

879

Количество оценок

МРФ

Все

Филиалы

Все

04.04.2023



23.05.2023

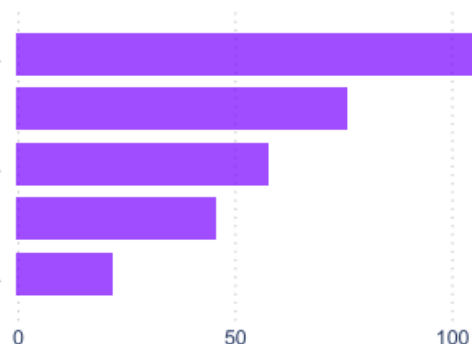


Наименование услуги

Все

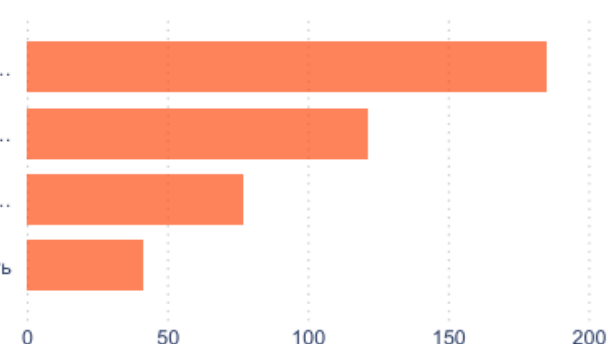
Причина низкой CSI

Работа с обращен...
Начисления и Опл...
Работа с расчетно...
Информация по у...
Регистрация/авто...



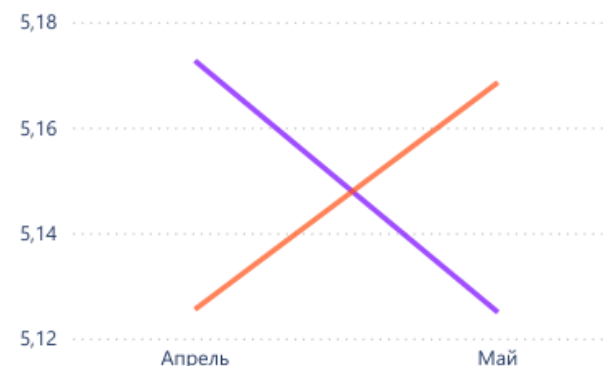
Причина низкой NPS

Сроки решения ...
Качество обслуж...
Качество предос...
Стоимость



Тренд CSI и NPS

● Средний CSI ● Средний NPS



Услуги с низким CSI и NPS

● Низкий CSI ● Низкий NPS

Интернет (ШПД)
Телефония
МВНО Телефония GS...
Виртуальная АТС
Телефония, Интернет (...
МВНО Телефония GS...

