A background network diagram consisting of a complex web of white lines and nodes on a blue gradient background. The nodes are represented by small white squares, and the lines connect them in a non-uniform, organic pattern, suggesting a network or data flow.

Портал самообслуживания как эффективный канал продаж и средство экономии

Городов Павел, NetCracker

BOSS' 2012

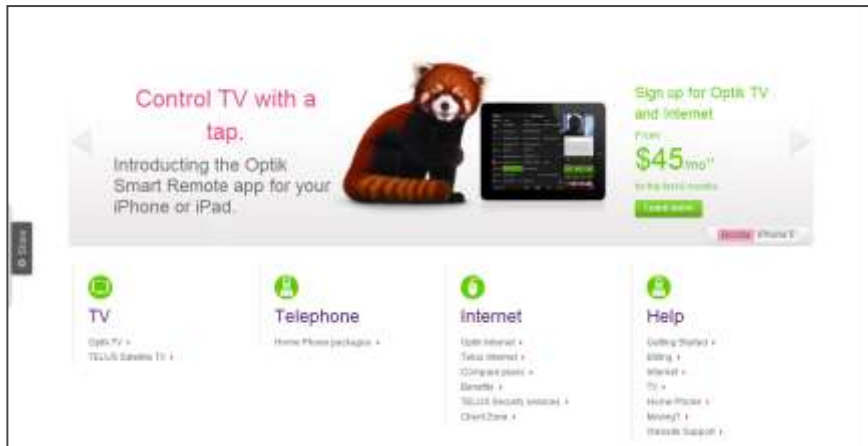
••••

NetCracker[®]

Роль порталов самообслуживания

- 86% уходящих абонентов в 2012 году меняют сервис провайдера по причине плохой поддержки либо некачественных сервисов (по сравнению с 59% - в 2008 году)
 Источник: *Harris Interactive, Customer Experience Impact Report*

- Роль порталов самообслуживания во взаимодействии с абонентами повысилась на 80% с 2005 года, при этом более 40% респондентов вынуждены звонить в колл центр, не найдя информации которую искали.
 Источник: *NetCracker Customer Survey*



Services	
Optik High Speed Turbo	\$52.00- \$32.00/mo.
Medium Choice Optik TV	\$70.00/mo.
Service Plan	
Hardware	
HD Receiver Rental	\$5.00/mo.
HD Receiver Purchase	\$150.00
HD PVR Rental	\$15.00/mo.
Xbox 360 Purchase	\$300.00
Promotions	
30% MRC Discount	\$20.00/mo.
One-time charges	
	\$522.50
Monthly total	\$467.50 \$147.35



Драйверы для развития порталов самообслуживания

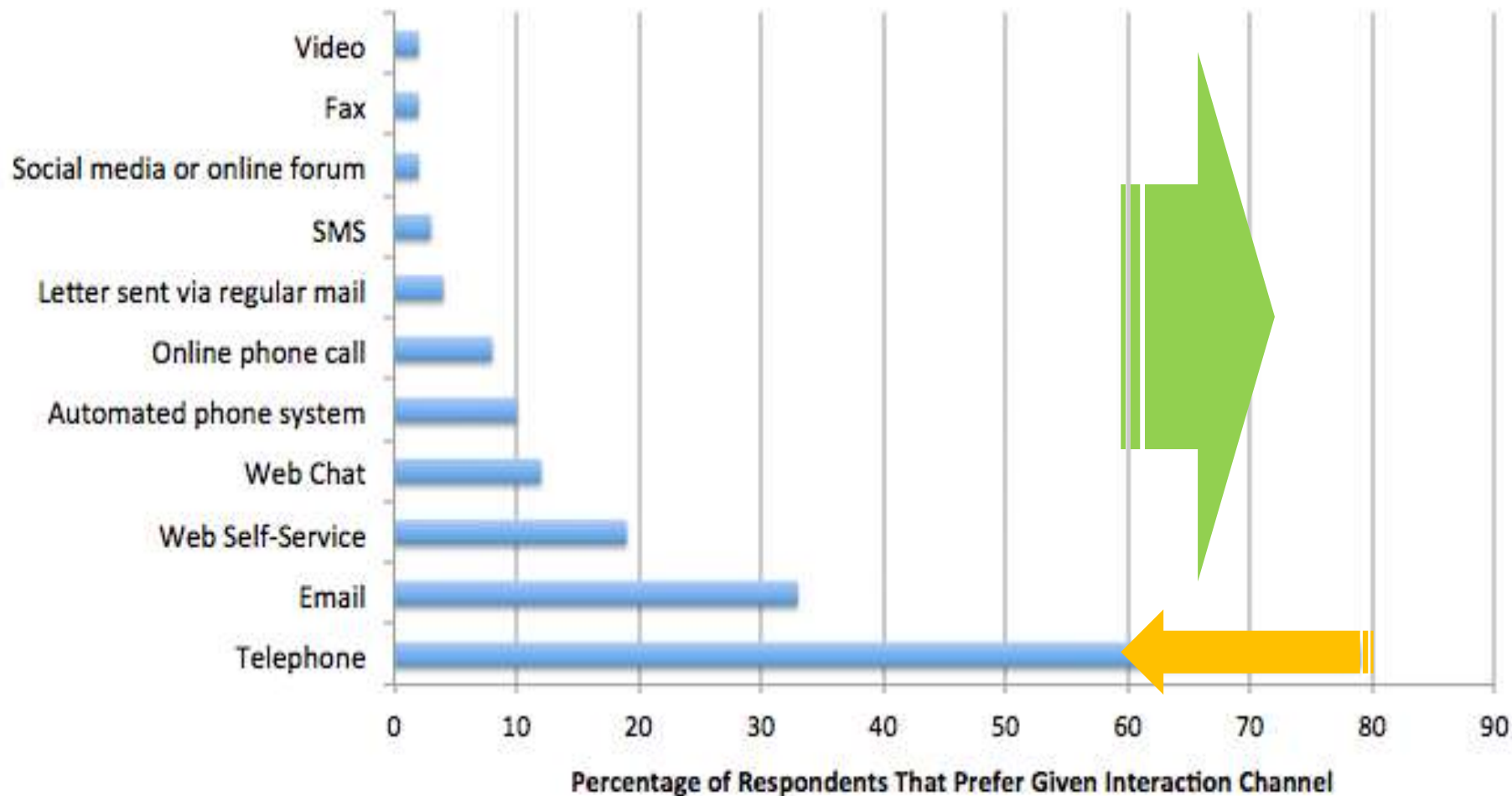
- Качество сервисов и, как следствие, лояльность клиентов
 - 42% опрошенных добиваются удержания клиентов
 - 33% повышают уровень удовлетворенности клиентов
- Повышение средней выручки на одного абонента за счет продаж дополнительных сервисов и услуг
 - 32% - добиваются роста up-sell / cross-sell
- Понижение затрат на call-center
 - 30% компаний

Трудности при понижении затрат на call center

- Консервативная аудитория
 - Недоверие информации в web
 - «Позвони оператору – получишь лучшую цену»
 - Непопулярности / отсутствие информации о портале
- Неудобство, сложность "личного кабинета" в портале самообслуживания
- Запутанность и непрозрачность представления каталога услуг и продуктов

Популярность портала самообслуживания среди абонентов

- Вопрос: “Какой способ общения с провайдером Вы предпочитаете?”



Источник: Avaya Consumer Preference Report

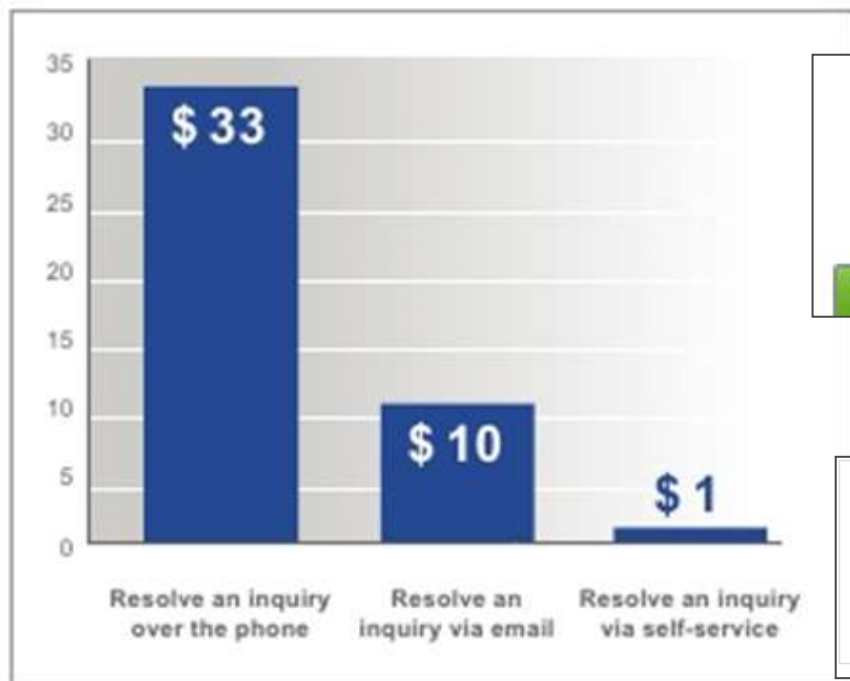
Понижение затрат на Call Center!

- Централизованный каталог продуктов и сервисов
- Разгрузка отдельных функций call center в пользу портала
- Поддержка кросс- и мультиканальных сценариев
- Как следствие, программная интеграция портала с существующим функционалом CRM/CSR desktop
- Все средства «продвижения» и «раскрутки» портала

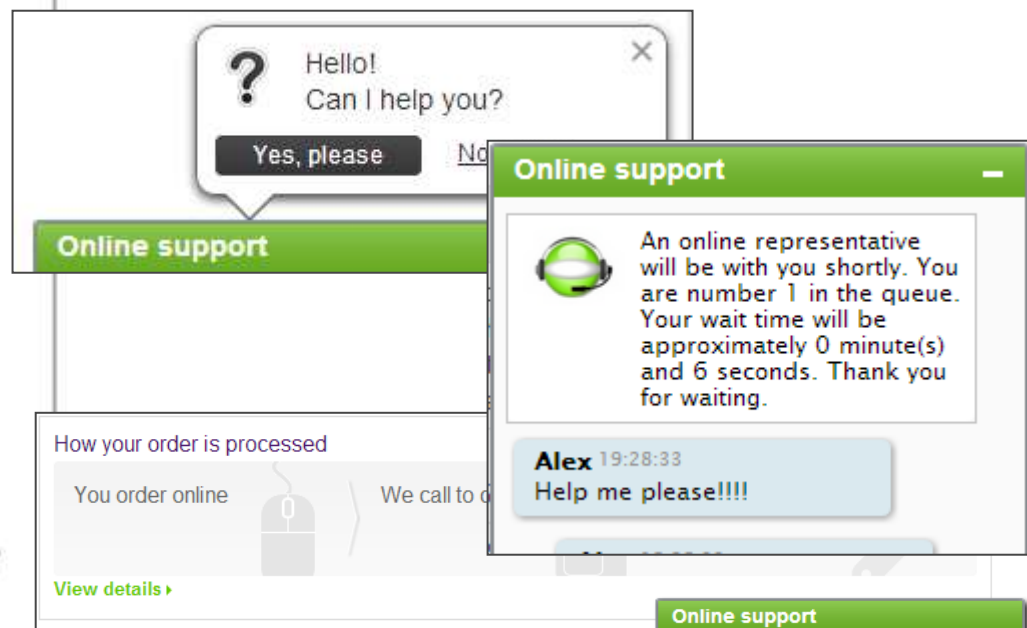
Информационная составляющая портала самообслуживания

Только 15-30% звонков в call center связаны с заказами, остальные:

- Поиск информации связанной с продуктами, сервисами и ценами
- Запрос иной информации (проверка состояния счета, статуса услуги и пр.)
- Сообщение о проблемах, либо запрос информации об известных проблемах



Costs for resolving an inquiry.



Информативность портала – ключ к экономии затрат на call center

A background image showing a complex network of white lines and nodes on a blue gradient. The nodes are small squares, and the lines connect them in a web-like pattern, representing a network or data flow.

Спасибо за Внимание!

••••

NetCracker[®]

© 2012 NetCracker Technology Corp. Confidential.