

Аналитика аутсорсингового колл-центра **Взгляд клиента**

Александра Давыденко
руководитель отдела клиентского
сервиса

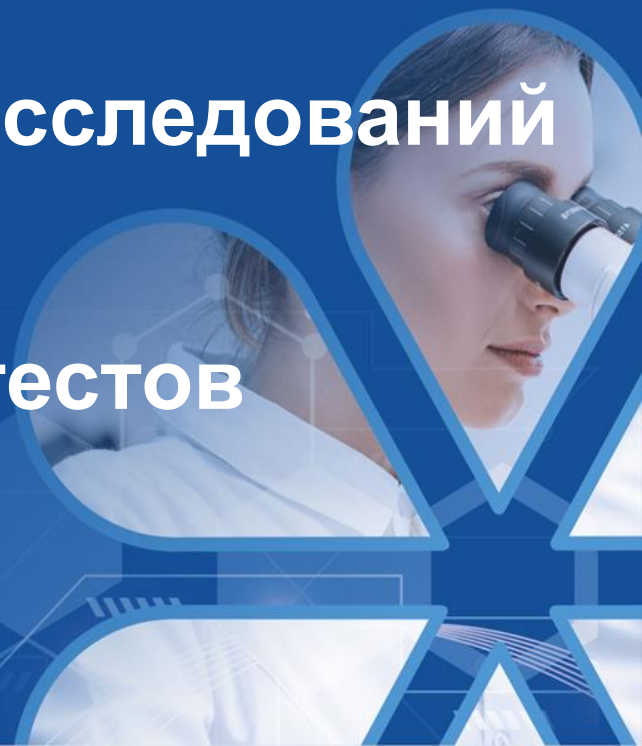


СИНЭВО СЕГОДНЯ



ЕВРОПЕЙСКАЯ ЛАБОРАТОРИЯ

Часть медицинского холдинга Medicover
14 европейских стран
43 пункта по всей Беларуси
1300 видов лабораторных исследований
> 1 100 000 клиентов
> 16 500 000 выполненных тестов



SL 80/20

АНТ 120 sec

ASA 27 sec

AR 5-7%

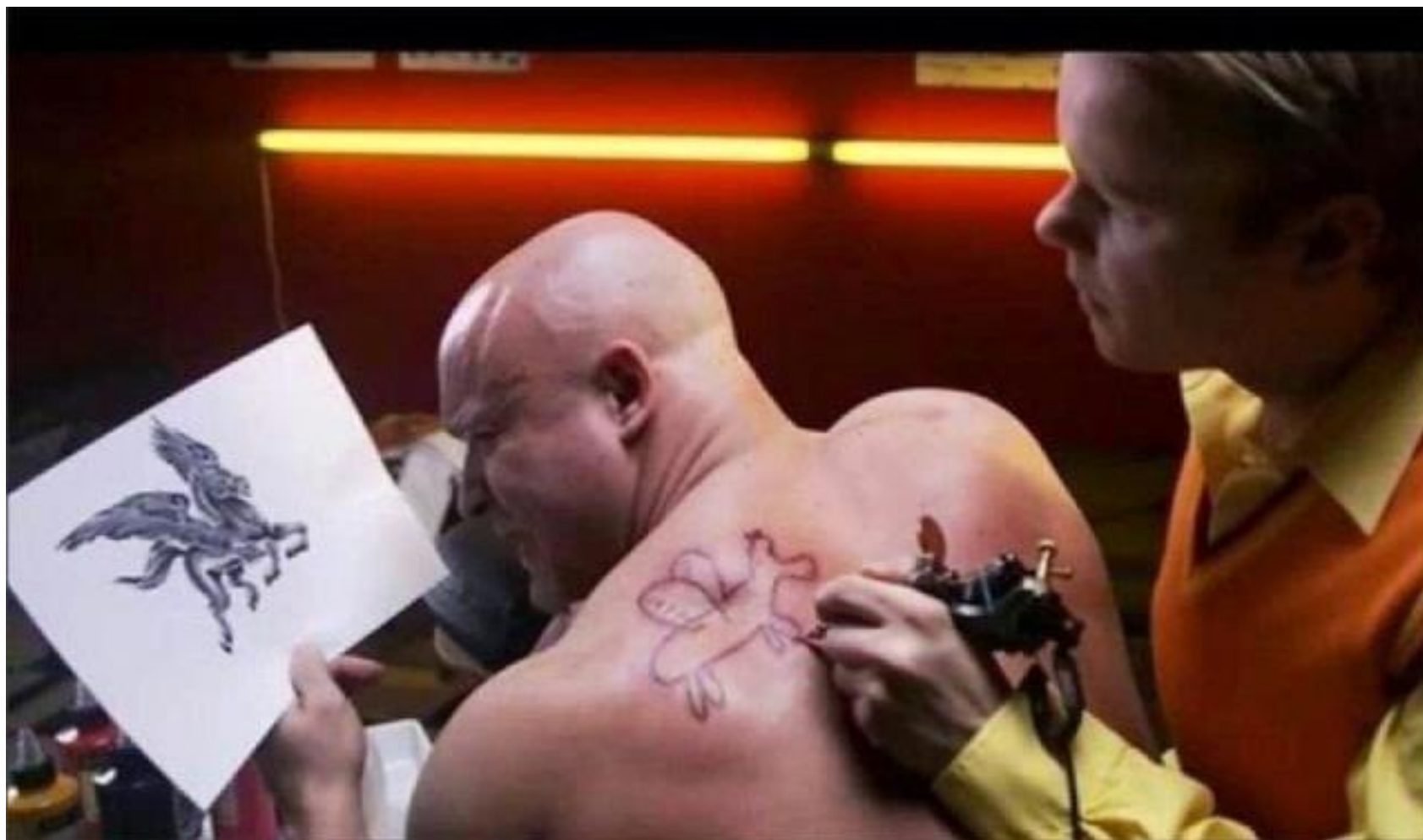
Соответствие чек-листу 95%



ОЖИДАНИЕ И РЕАЛЬНОСТЬ



ЕВРОПЕЙСКАЯ ЛАБОРАТОРИЯ



СТАНДАРТНАЯ АНАЛИТИКА КЦ

SL 80/20

АНТ 120 sec

ASA 5 - 20 sec

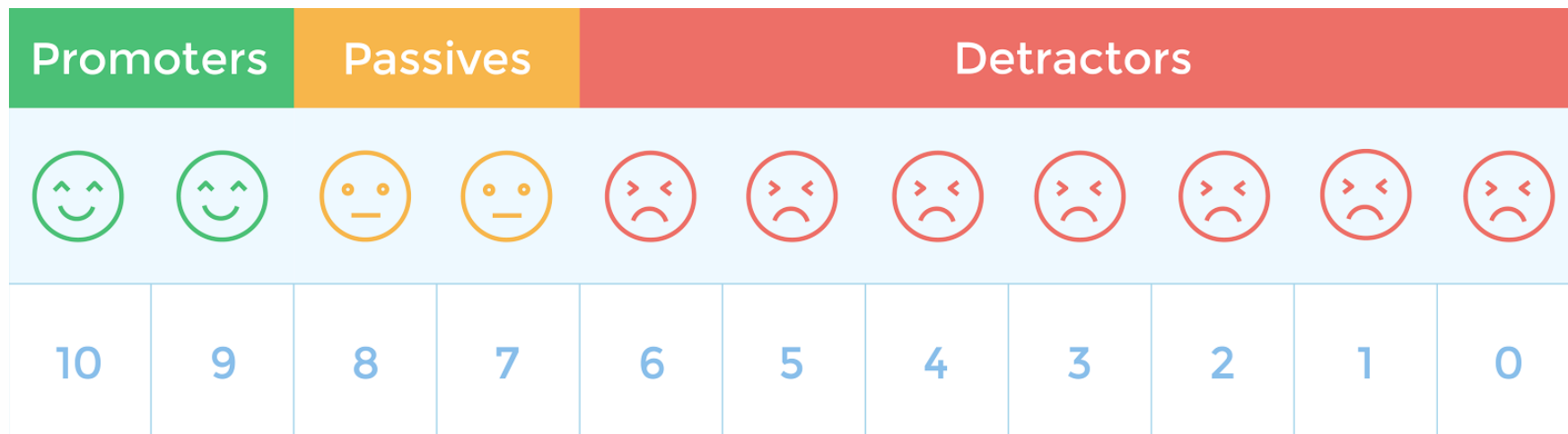
AR 5-7%

Соответствие чек-листу 95%

История клиентского опыта?

КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ: NPS

Какова вероятность, что Вы порекомендуете медицинскую лабораторию Синэво своим друзьям и близким



Net Promoter Score

=

% Promoters

-

% Detractors

КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ: CSAT

Пожалуйста, оцените по 5-бальной шкале показатели работы медицинской лаборатории Синэво, где 5 - отлично, 4 - хорошо, 3 - удовлетворительно, 2 - плохо, 1 - очень плохо

CSAT	1	2	3	4	5
Скорость выполнения исследований					
Качество исследований					
Обслуживание в пунктах					
Работа справочной службы					

В основе расчета индекса CSI лежит идея о том, что удовлетворенность потребителя зависит не только от характеристик продукта или услуги, но и от того, насколько важны для потребителя эти характеристики

* Источник: аналитический центр НАФИ <https://nafi.ru/>

CSI: СЕГМЕНТАЦИЯ ПАРАМЕТРОВ



ЕВРОПЕЙСКАЯ ЛАБОРАТОРИЯ

Сегментация параметров



CSI: СБОР ДАННЫХ



ЕВРОПЕЙСКАЯ ЛАБОРАТОРИЯ

Параметры	Средняя оценка важности параметра (по 7-ми балльной шкале)	Вес параметра в общей оценке У, %	Средняя оценка УУ параметром (по 7-ми балльной шкале)	Взвешенная оценка УУ
точность ответа	5,6	22	5,5	1,22
полнота ответа	4,8	19	5	0,95
доступность информации	4,9	19	4,8	0,93
скорость ответа	5,1	20	4,5	0,91
вежливость	4,8	19	5,2	0,99
Общая взвешенная оценка УУ				5,01
CSI				71,56

У – удовлетворенность

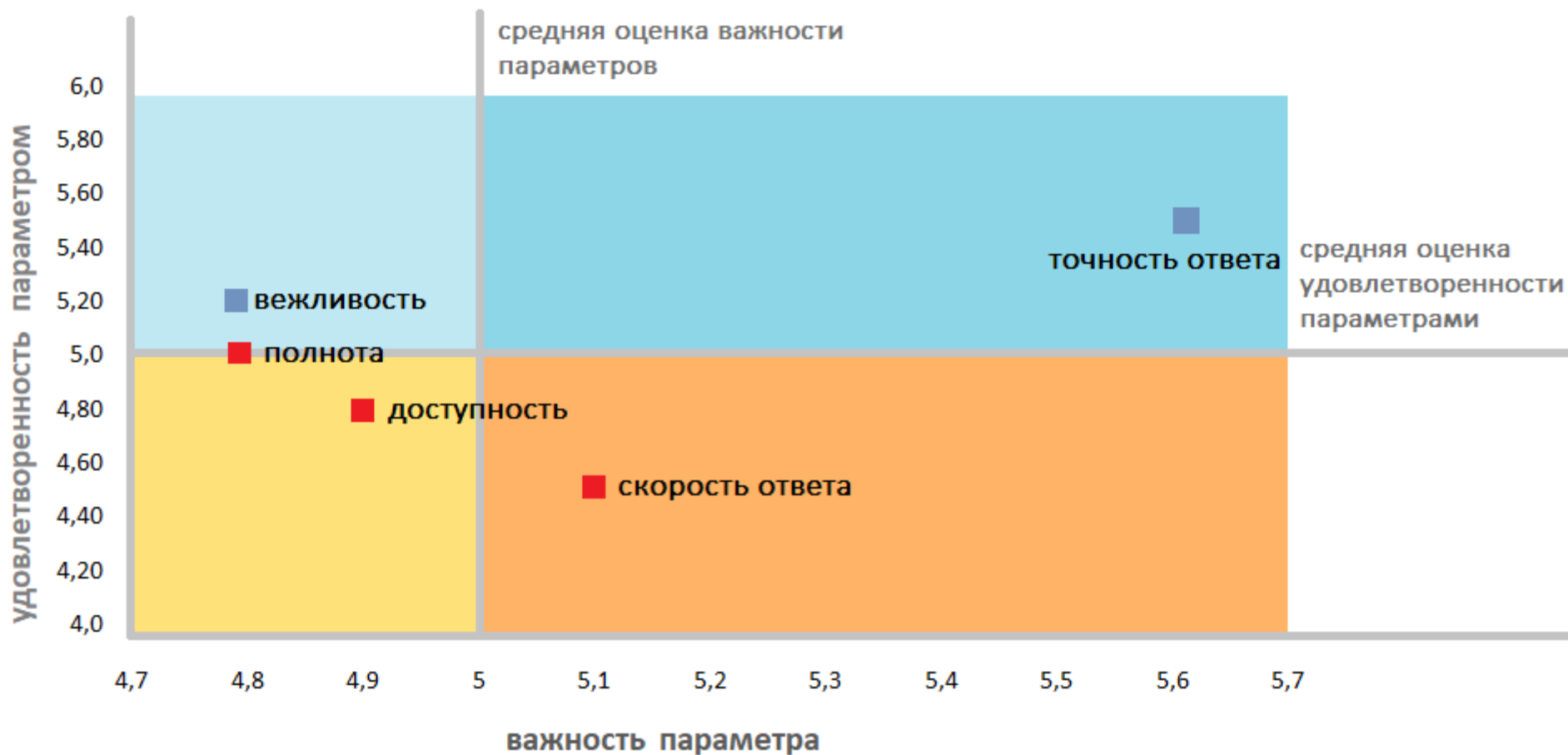
УУ – уровень удовлетворенности

CSI: ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ



ЕВРОПЕЙСКАЯ ЛАБОРАТОРИЯ

ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ



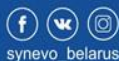


ЕВРОПЕЙСКАЯ ЛАБОРАТОРИЯ

С ЗАБОТОЙ О ВАШЕМ ЗДОРОВЬЕ!



☎ 7766 synevo.by



synevo_belarus