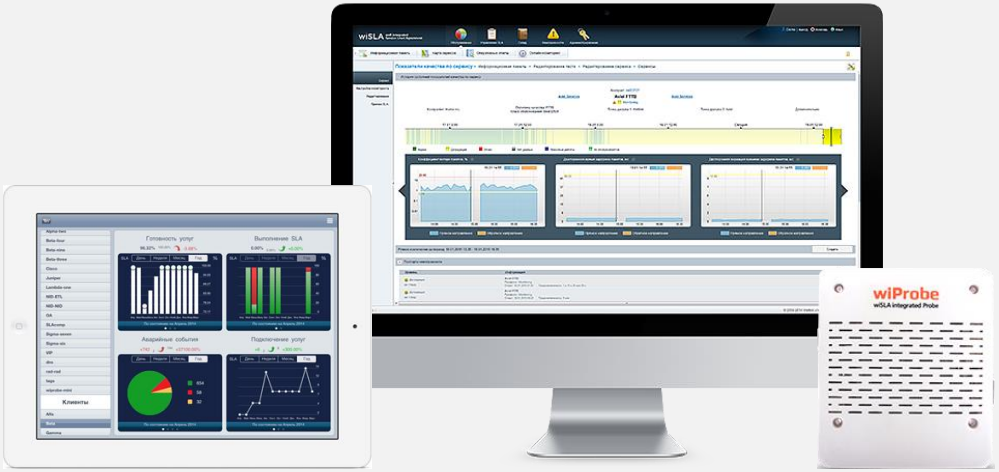
WELLINK
well integrated

Методы мониторинга лояльности пользователей облачных сервисов

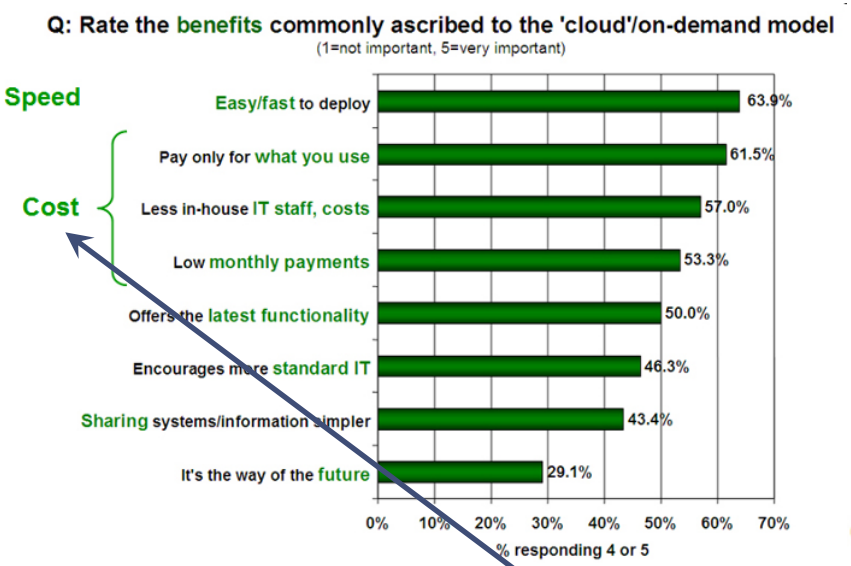


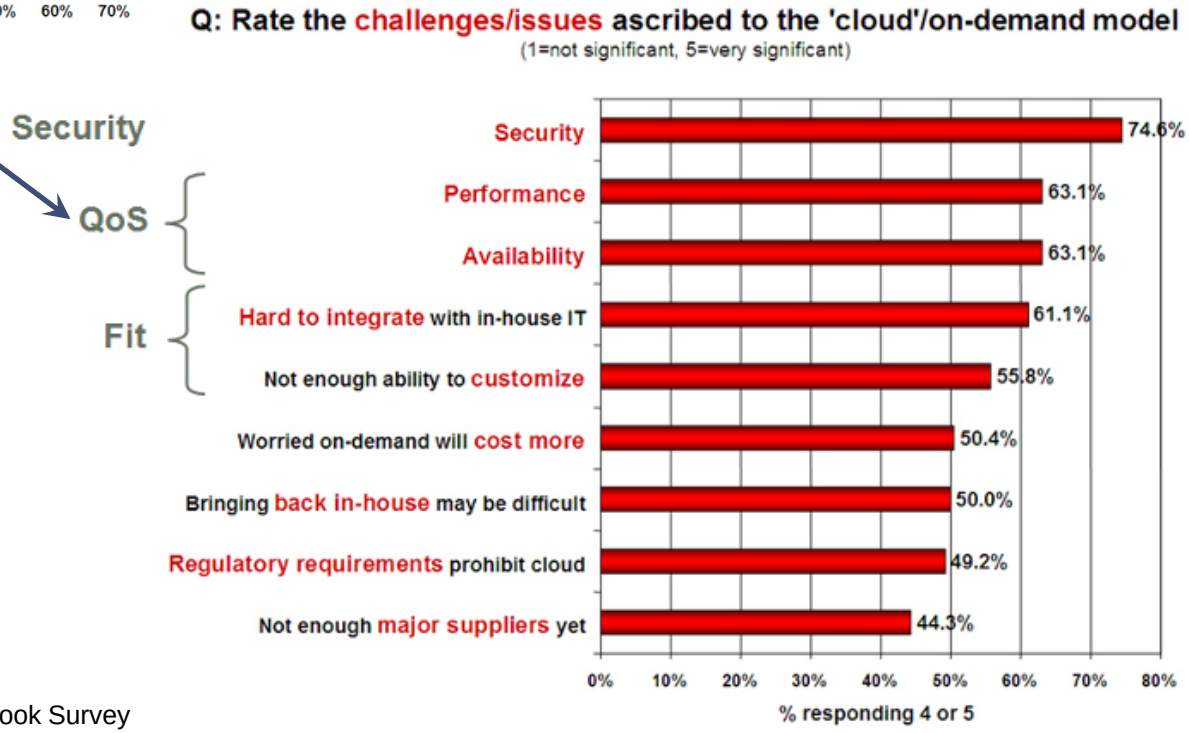
Владимир Левин
генеральный директор, к.т.н.

Sk Участник
CNews Conferences
агентство маркетинговых коммуникаций

Качество vs. Стоимость

WELLINK well integrated

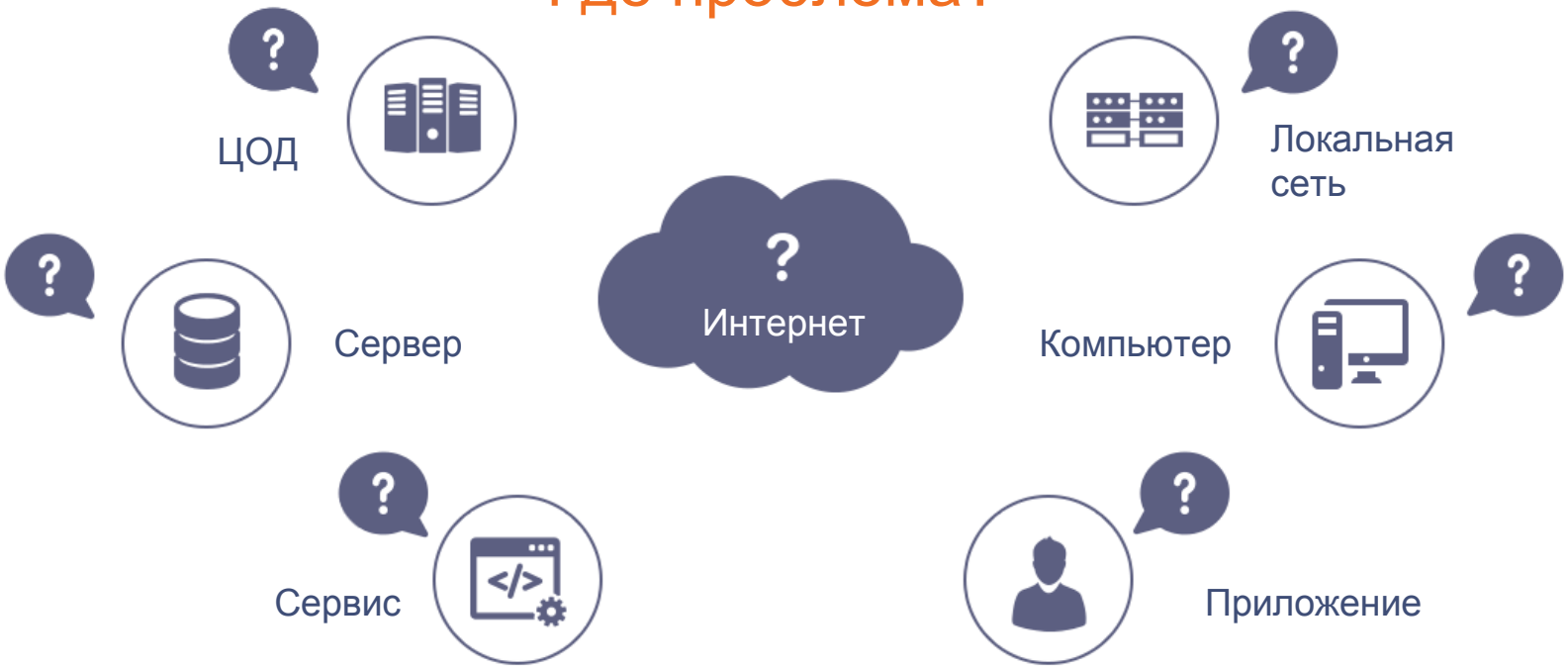




Источник: IDC QuickLook Survey

Только в 30% случаев проблема клиента с облачным сервисом вызвана сбоями у сервис-провайдера

Где проблема?



Не виноватая я!
Это все Интернет-провайдер!

Отток клиентов

WELLINK
well integrated

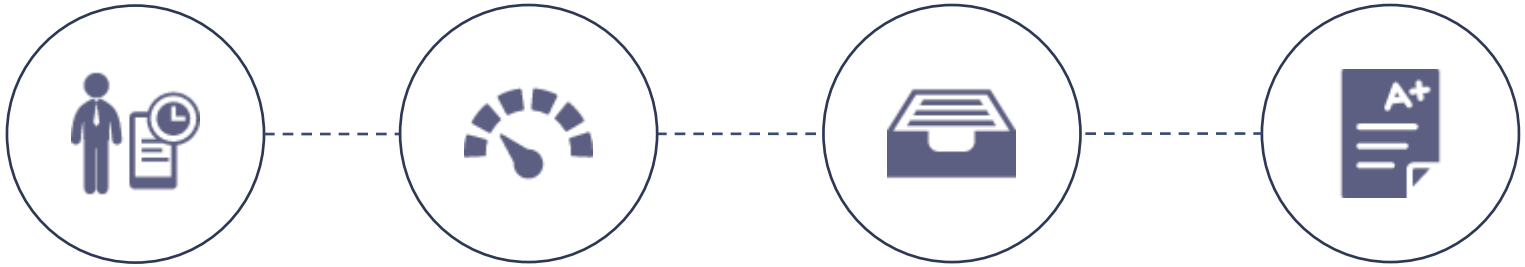
- Не устраивает цена
- Не устраивает качество
- Не устраивает сервис
- Не удобно
- Не круто

Sk Участник

Методы мониторинга лояльности

WELLINK well integrated

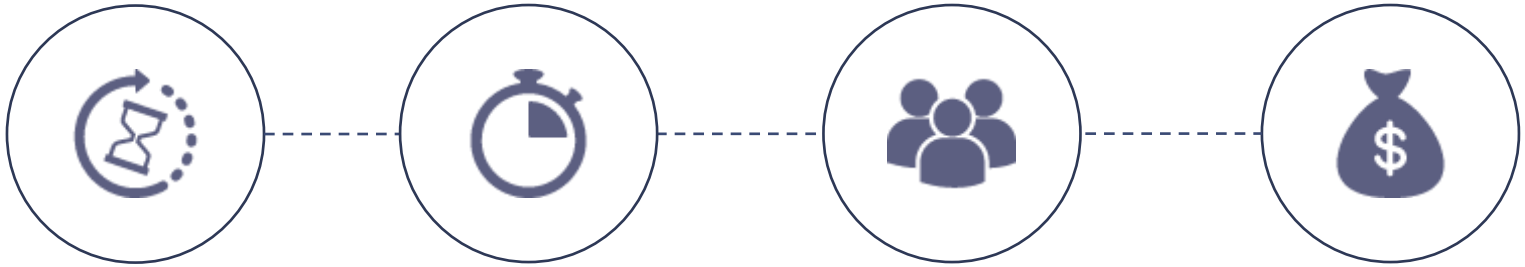
- Опрос клиентов
- Аналитика действий пользователя
- Контроль доступности сервиса
- Сценарный подход



Критерии сравнения

WELLINK
well integrated

- Точность
- Оперативность
- Охват
- Стоимость



WELLINK
well integrated

Опрос клиентов

Sk
Участник

Опрос клиентов

WELLINK
well integrated

Опрос при использовании сервиса

Почтовые рассылки

Обзвон клиентов

Опрос клиентов

WELLINK well integrated

How are we doing...Two Questions from Rackspace

Taylor Rhodes

Sent: Tuesday, 9 February 2016 19:00

To: Vladimir Levin

To best view the content of this email, please enable images

Dear Vladimir Levin ,

We believe that a true gauge of our performance is whether our customers would recommend us to others. Are we living up to our promise of Fanatical Support®?

Please click on your selection below to begin our two-question survey.

How likely are you to recommend Rackspace to a friend or colleague?

Not at all likely *Extremely likely*

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

Thank you for taking the time to respond.

Sincerely,

Taylor Rhodes

President
Rackspace Hosting

Опрос клиентов

WELLINK well integrated

«Какова вероятность того, что Вы порекомендуете наш продукт своим друзьям / знакомым / коллегам?»

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Один вопрос – и все.

И сам подсчет Индекса потребительской лояльности очень прост:

Индекс лояльности (NPS - Net Promoter Score)

Опрос клиентов

WELLINK well integrated

Точность – высокая

Оперативность – низкая

Охват – средний

Стоимость – средняя

Sk Участник

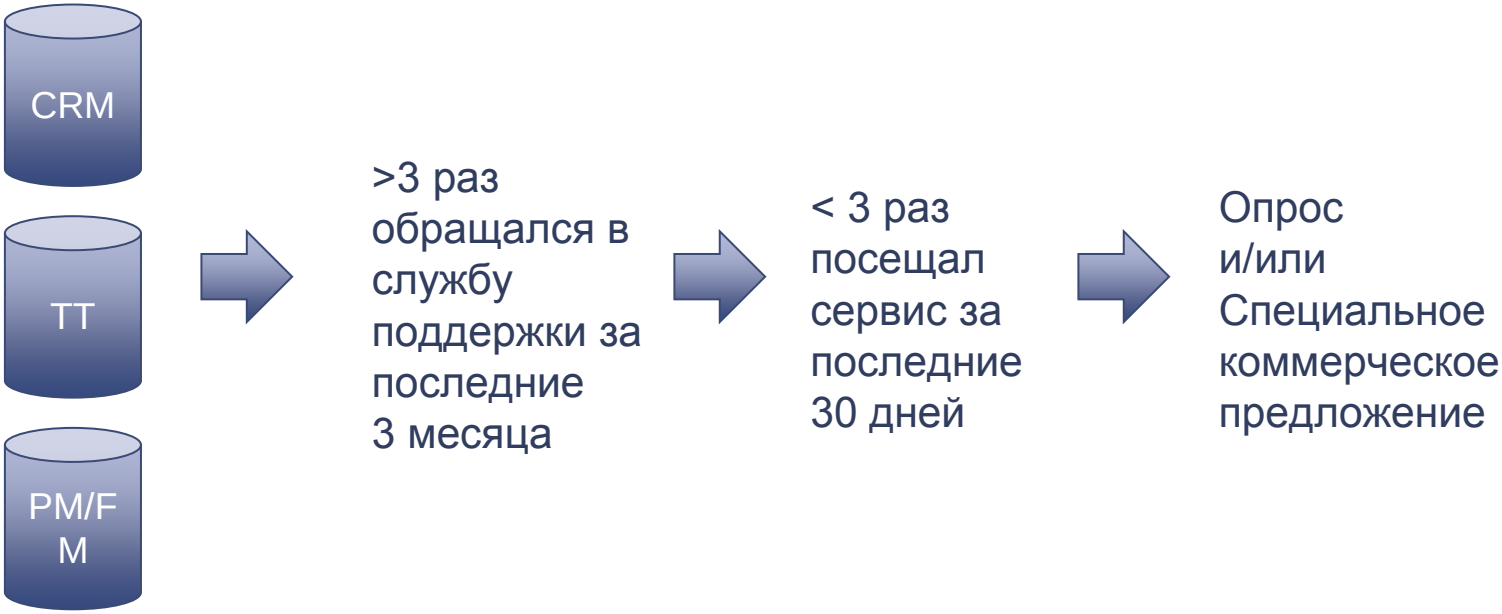
WELLINK
well integrated

Аналитика действий пользователя

Sk
Участник

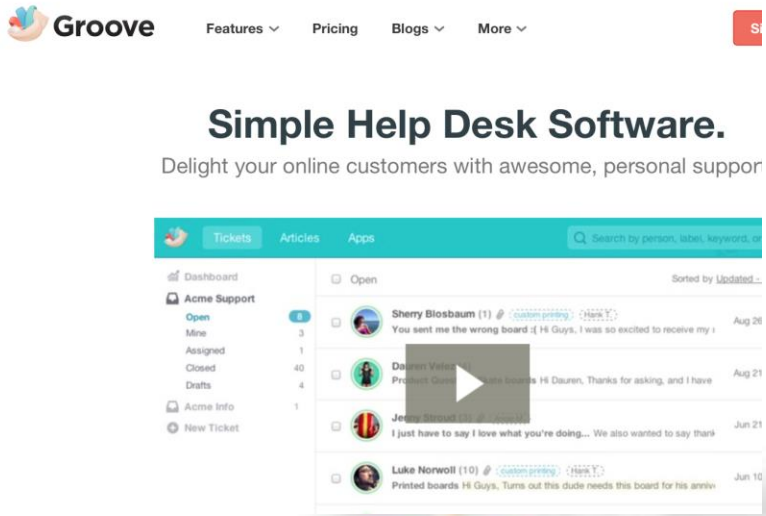
WELLINK well integrated

Анализ действий пользователей, которые уже ушли

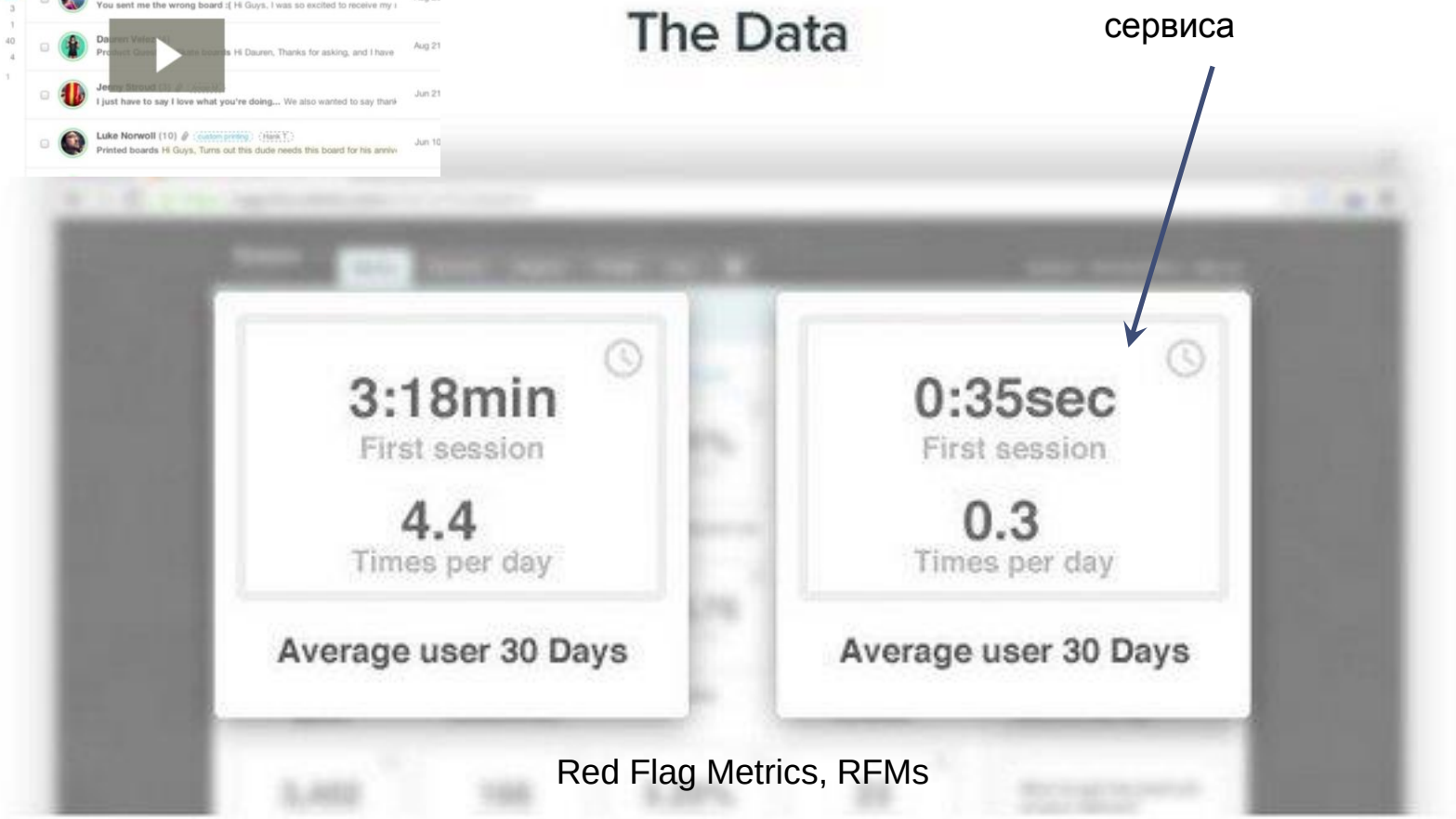


Аналитика

WELLINK well integrated



Через 30 дней откажется от использования сервиса

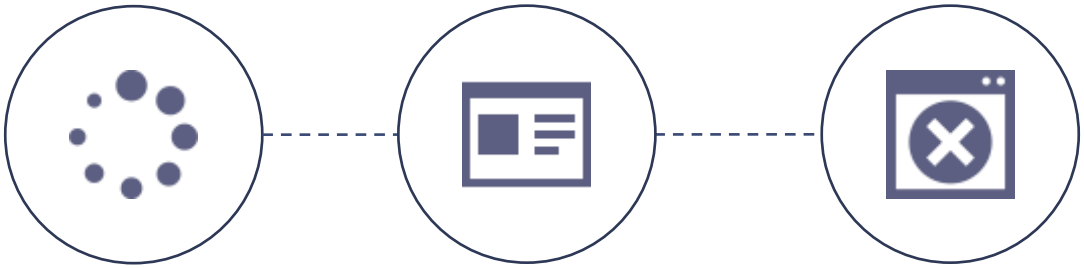


Red Flag Metrics, RFMs

WELLINK
well integrated

Контролируйте

- Время загрузки ключевых страниц
- Наиболее нагруженные страницы
- Количество возникающих ошибок у пользователей



Аналитика

WELLINK well integrated

Точность – средняя

Оперативность – средняя

Охват – широкий

Стоимость – средняя

Sk Участник

WELLINK
well integrated

Контроль доступности сервиса

Sk
Участник

WELLINK well integrated

Ставим кнопку на страницу помощи

Главная › Помощь и поддержка › Домашний Интернет

Измерить скорость

Тест скорости интернет соединения

Ваш регион:
Москва

Ваш IP-адрес:
217.23.134.114

Чтобы получить точные результаты, выполните три простых действия:

Тестируйте из дома

Мы создали этот сервис для наших абонентов. Если вы тестируете из другой сети, результаты могут отображаться некорректно.

Подключитесь напрямую

Для достижения наиболее точных результатов, ваш компьютер должен быть подключен к роутеру с помощью кабеля, а беспроводные соединения отключены.

Отключите лишнее

Убедитесь, что другие устройства не используют в данный момент ваше подключение. Закройте другие программы и остановите активные загрузки.

ВЫ ГОТОВЫ?

Начать тестирование

Ростелеком

Zabava.ru

Личный кабинет
Это информационно-справочный сервис пользователей ПАО «Ростелеком»

Компания
Корпоративный сайт
Пресс-центр
Работа в компании

Наши контакты
Обратная связь
Офисы продаж
Сервисные службы

Сообщить о нарушении этического кодекса ПАО «Ростелеком»

Поиск по порталу

Будь в курсе

Контроль доступности

WELLINK
well integrated

Измерение скорости доступа в Интернет

Измерение скорости до сервиса

Измерение доступности сервиса

Мониторинг доступности

WELLINK
well integrated

Мы знаем только пользователей,
у которых возникли проблемы

Sk Участник

Мониторинг доступности

WELLINK
well integrated

Точность – средняя

Оперативность – средняя

Охват – узкий

Стоимость – низкая

Sk Участник

Мониторинг доступности

WELLINK
well integrated

Обезличенная информация

Опросы после тестов

Нам важно ваше мнение

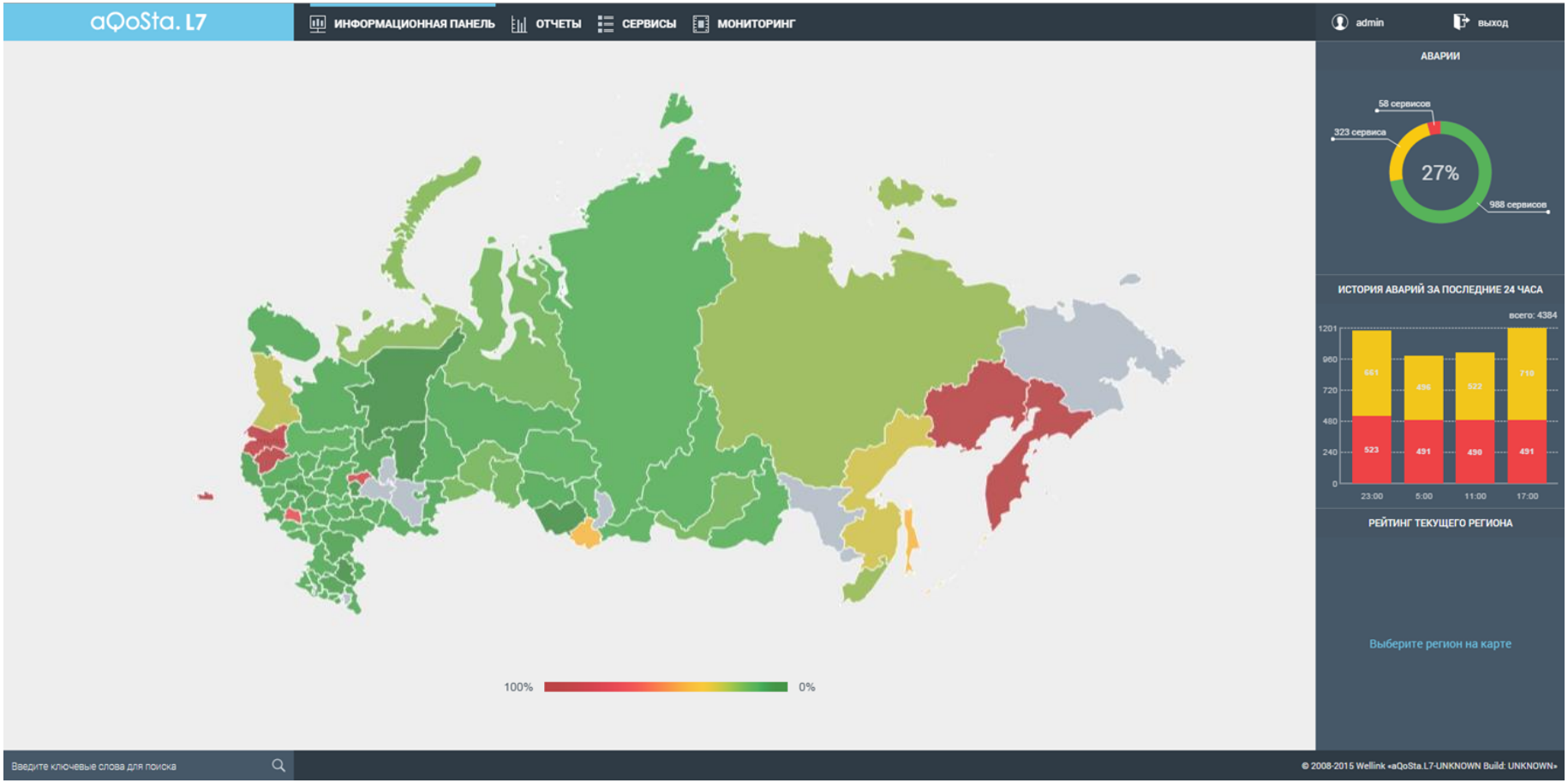
WELLINK
well integrated

Имитация действий пользователя (сценарный подход)

Sk
Участник

WELLINK well integrated

Карта лояльности ваших клиентов



Сценарный подход

WELLINK well integrated

От уровня ядра сети

до клиентского офиса

86 серверов по России

Предложите клиентам

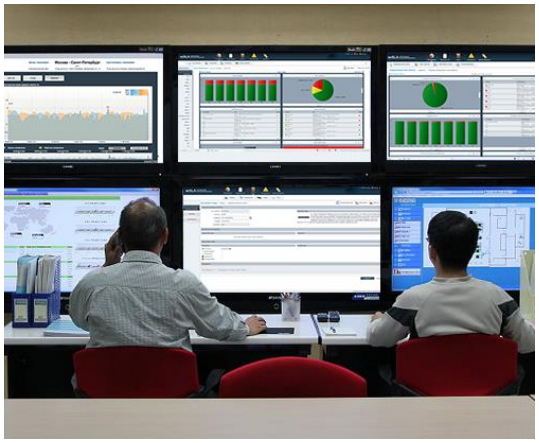
Установите агента

Сценарный подход

WELLINK well integrated

- Непрерывный мониторинг сервиса
- Сложные пользовательские сценарии
- Полная информация о лояльности пользователей

Интерфейс клиента



Центр управления сервисами

Сценарный подход

WELLINK
well integrated

Точность – высокая

Оперативность – высокая

Охват – широкий

Стоимость – средняя

Результат сравнения методов

WELLINK well integrated

Методы контроля/ критерии оценки	Точность	Оперативность	Охват по сервисам	Стоимость
Опросы	Высокая	Низкая	Средний	Средняя
Аналитика	Средняя	Средняя	Широкий	Средняя
Доступность	Средняя	Средняя	Узкий	Низкая
Сценарный	Высокая	Высокая	Широкий	Средняя

Кто мы такие

WELLINK well integrated

Мы помогаем сервис-провайдера улучшать качество обслуживания клиентов

Global Enterprise & IT Architecture Awards

Технологические партнеры

ELTEX, RAD data communications, HUAWEI, redhat, PostgreSQL, JBoss, JUNIPER NETWORKS, CISCO, ONEACCESS NETWORKS

Клиенты

МТС, Ростелеком, ҚАЗАҚТЕЛЕКОМ, Амтел Связь, СовТелКом

Стратегические партнеры

НИИ ВОСХОД, NVisionGroup, РТИ

Сделано в России

Sk Участник

Сервис мониторинга лояльности клиентов SLAMON.NET

Владимир Левин
Генеральный директор, к.т.н.
vlevin@wellink.ru