

# Як ми покращили клієнтський досвід і підвищили NPS/CSAT

Практичні кроки і працюючі інструменти

# Avroga Connect — проблеми з якими ми стикнулися



**44 тис.**

Вхідні дзвінки

**8 459**

Пропущені дзвінки

**19,27%**

% пропущених

**17 тис.**

Вихідні дзвінки

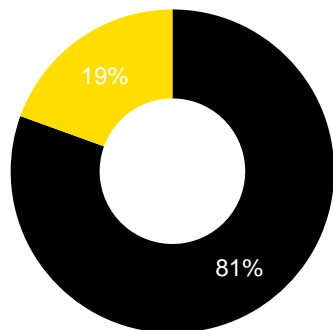
**74,67%**

SL (20 сек)

**80,29%**

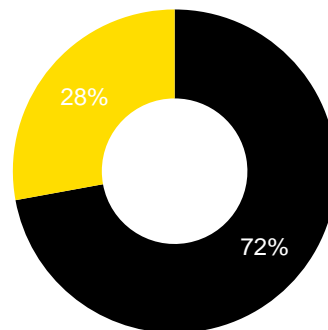
FCR

Прийняті та Пропущені дзвінки



■ Прийняті (80,73%) ■ Пропущені (19,27%)

Вихідні та Вхідні дзвінки



■ Вхідні (72,48%) ■ Вихідні (27,52%)

**135,67**

AVR time (sec) — середній час обробки

**15,33**

AVR time waiting (sec) — час очікування

Фактично **кожен п'ятий клієнт** не отримував відповіді з першої спроби.

# Кадрові зміни в структурі, що дали покращення



## Avrora Green

Екологічна ініціатива мережі

## CX&S

Клієнтський досвід та сервіс

## Quality Assurance

Контроль якості продукту

## Аудит і контроль

Вихідна перевірка процесів

## Стандартизація

Розробка та впровадження стандартів

## Вхідна перевірка

Контроль якості при прийманні

CX&S об'єднує 5 підрозділів: ClickCare · Retail Tech & Energy Support · Secret Touch Team · Центр фіксації та обробки звернень · Avrora Connect

# Результати змін після кадрових оновлень

## ! Ризики

- ✘ Сервіс не виникає на підставі досвіду клієнтів
- ✘ Зміщення фокусу з емоційного сервісу на контроль і відповідність.
- ✘ Демотивація команд фронт-лайну через "контрольну" природу нового підпорядкування.
- ✘ Зниження здатності швидко адаптувати сервіс під зміну очікувань клієнтів.
- ✘ Ризик втрати емоційної складової сервісу ("Бути місцем безтурботності та вдалих рішень").
- ✘ Складнощі у продажі нової сервісної ідеї всередині організації.

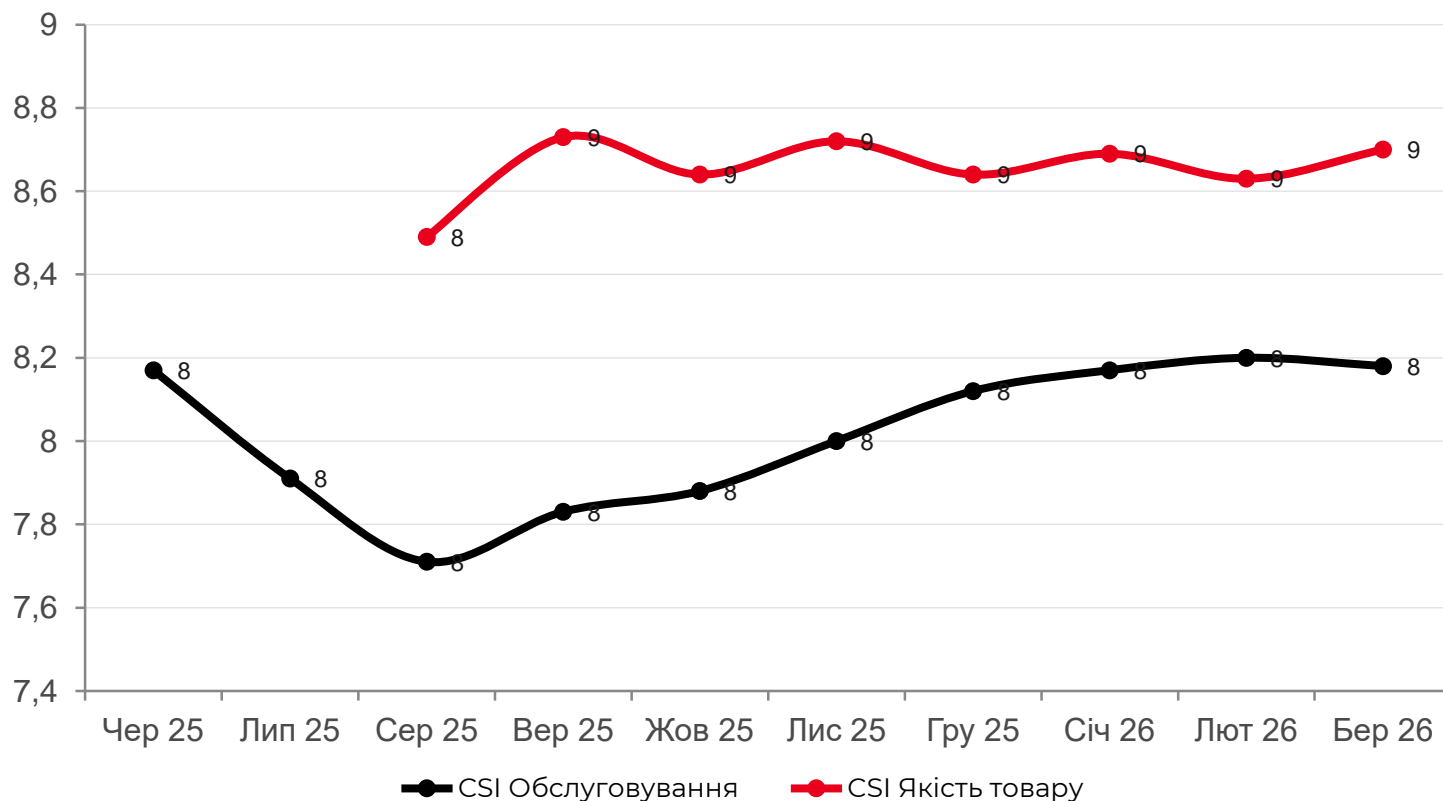
## ✓ Переваги

- ✓ Систематизація стандартів сервісу через контроль якості (таємний покупець, аудити, опитування)
- ✓ Поглиблена аналітика клієнтського досвіду через об'єднання даних NPS, CSAT, CES, CSI
- ✓ Постійне вдосконалення сервісних процесів за допомогою методів PDCA та Root Cause Analysis.
- ✓ Інтеграція сервісних стандартів у всі бізнес-процеси компанії через якісні вимоги і автоматизацію
- ✓ Консолідація обробки скарг і фідбеку, що дозволяє швидко і системно виявляти тренди
- ✓ Кращий зв'язок між сервісною стратегією та фінансовими результатами (LFL, NPS, повторні покупки)

# Що вдалось досягти



CSI — загальний бал по мережі



**8.20**

**CSI Сервіс**

лютий 2026 (пік)

**8.73**

**CSI Якість товару**

вересень 2025 (пік)

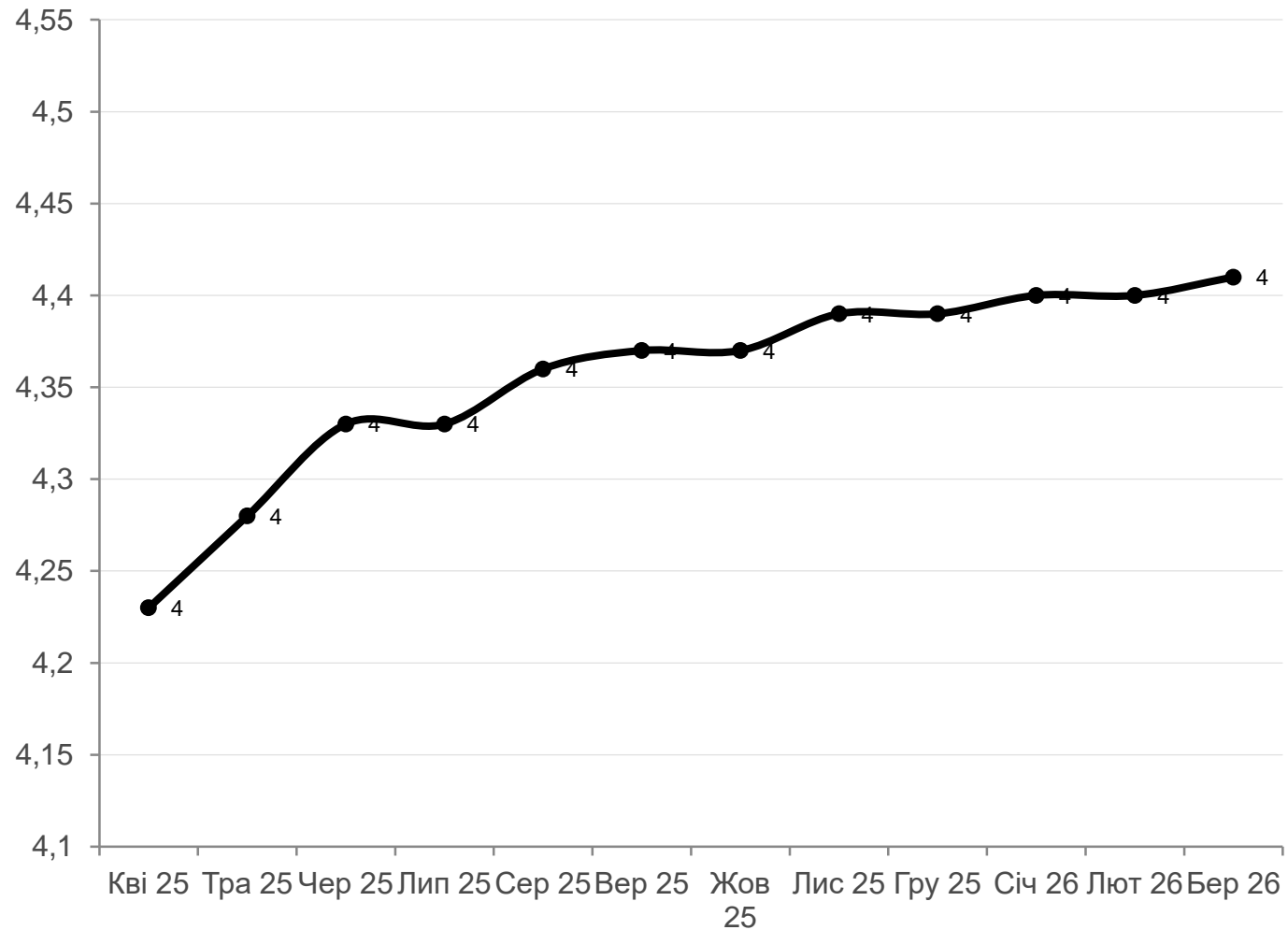
**84.4%**

**Покриття ТП**

березень 2026

Стабільне зростання CSI: сервіс +0.49 балів (серпень → лютий), якість товару +0.24 балів (вересень → березень)

# Якість обслуговування



**4.41** Рекордна оцінка

Березень 2026

**4.35** Середня за рік

квітень 25 — березень 26

**+0.18**

Ріст оцінки

квітень → березень

**2 202**

Прослухано дзвінків

за 12 місяців

# Клієнти нас надихають, щоб змінюватись щодня



# Практичні кроки, що дали результат



## 01 Укомплектування штату

Штат операторів заповнений на 100%. Навчання, впорядкований графік.

## 02 Розділення потоків

Відокремили звернення від ТТ (запуски + ремонти) від загальних запитів. Вивільнили ресурс для якісних консультацій.

## 03 Контроль якості

2 202 прослуханих дзвінки. Оцінки по чек-листу зросли 4.23→4.41. Регулярний зворотний зв'язок операторам.

## 04 Аналітика звернень

Root-cause аналіз повторних звернень. Оновлення скриптів на основі реальних кейсів.

## 05 Стандарти та ТТ

Середній бал стандартів ТП виріс: 2.7→4.21.

## 06 Цифровізація (в плані)

ШІ-бот для авторозподілу звернень. Запуск CRM — єдина заявка на ТТ, видимість при вхідному дзвінку.

# Клієнти нас надихають, щоб змінюватись щодня



## Нестандартний дзвінок на лінію підтримки



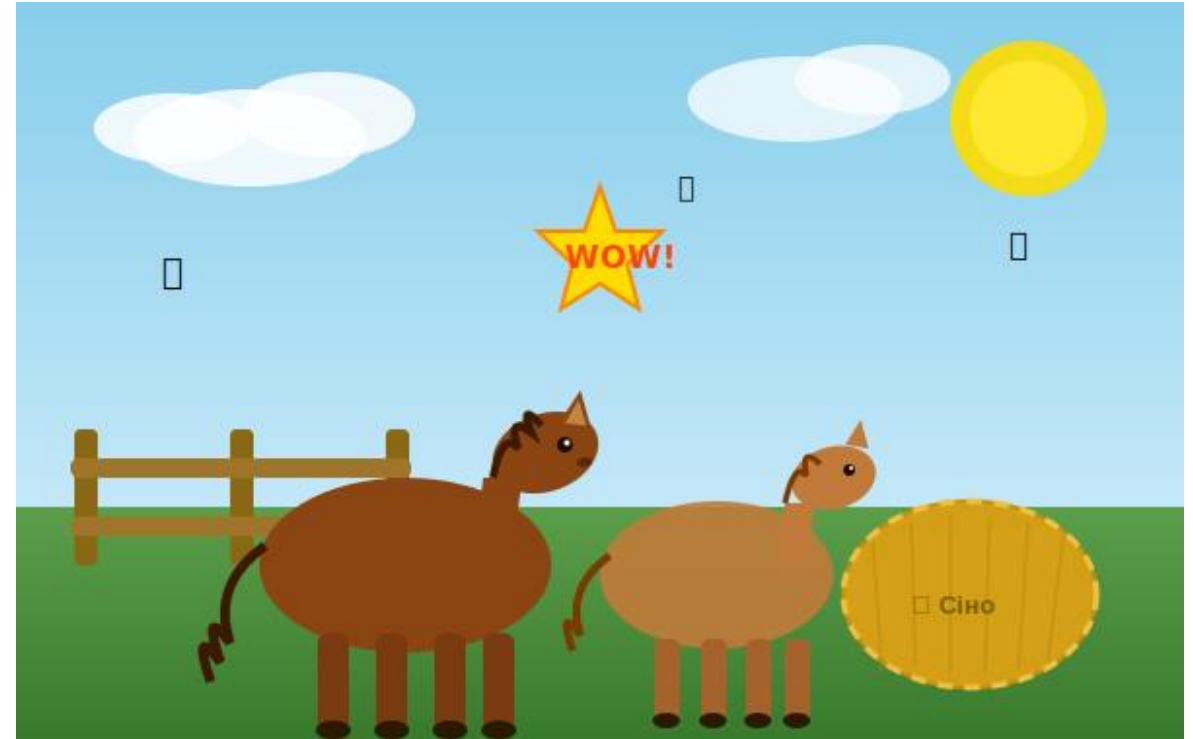
Клієнт отримав Wow-ефект, бо мало просто виконати прохання — додатково власники запропонували купити ще одного коня та річний запас сіна видати.



☆ **WOW-ефект!**



Сервіс понад очікування — це не витрати, це інвестиція в лояльність клієнта.



 **Два коня + річний запас сіна = Клієнт задоволений!**



**Вийди за рамки скрипта**

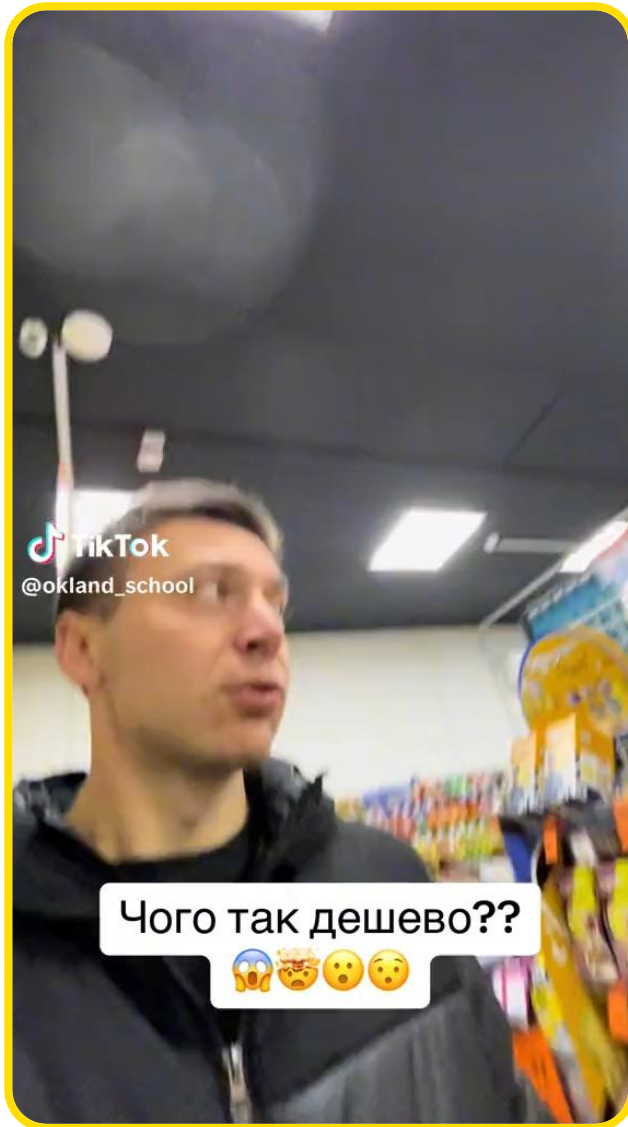



**Клієнт запам'ятає тебе назавжди**



**Він повернеться і розкаже іншим**

# Клієнти нас надихають, щоб змінюватись щодня



 **«Чого так дешево??» — реакція покупця в Аврорі**

## Що відбулось?

Покупець зайшов до магазину Аврора і був настільки вражений цінами, що зняв TikTok прямо в торговому залі. Відео набрало тисячі переглядів і стало органічною рекламою бренду.



## Органічне охоплення

Клієнт сам знімає контент без будь-якого замовлення — щира реакція



## Соціальний доказ

Вірусний відгук у TikTok = сотні нових покупців, яких не треба переконувати



## Ціна як WOW-фактор

Низька ціна — це не просто знижка, це емоція та привід розповісти друзям

# Основні метрики CX&S — поточний стан



↑ **8.28**

**CSI Обслуговування**

березень 2026

↑ **18 ctr**

**CL**

березень 2026

↑ **62%**

**NPS**

березень 2026

↑ **95,6**

**FCR**

березень 2026

Сьогодні була в магазині робила релакс шопінг і можу сказати АВРОРА це саме це місце для релаксу і душа спокійна і себе порадуєш. Рекомендую.

19:54 11/09/2024



**Operator**

Створено:  
14:51 7 жовт 2024

Оновлено:  
15:12 7 жовт 2024

Локація: [Аврора](#)  
[Броварк, Бульвар](#)  
[Незалежності 6](#)

День добрий. Нещодавно відвідали магазин за цією адресою, і з повною впевненістю хочу сказати що він став для нашої сім'ї номером один в місті. В нас виникла проблема з товаром, але її вирішили без скандалу та поганого враження. Адміністратору Тетяні та продавцю Ірині величезне дякую. Своїм відгуком хочу щоб компанія їм висловила подяку.



Категорії відгуків

Ні

Наступні цілі: FCR (First Contact Resolution), NPS по лінії підтримки, зменшення АНТ, запуск CRM та ШІ-бота

# Дякую

---

**«Якість — це не випадковість. Це завжди  
результат розумних зусиль.»**

— John Ruskin