



Yasno 

**Стратегія побудови взаємодії  
з клієнтами в digital:  
досвід vs. тренди**

## Digital vs Жага до персонального спілкування

Розвиток власних диджитал каналів комунікацій задля зменшення навантаження на аналогові канали





# Якими принципами ми керуємось



## Диджитальність

Розвиваємо диджитал-сервіси обслуговування



## Зрозумілість (простота)

Комунікуємо відкрито, дружньо, без канцеляризмів



## Надійність

Експерт та провідний постачальник, що надає послуги високої якості



## Зручність

Постійно вдосконалюємо сервіси обслуговування



## Креативність

Оригінальність креативів, відхід від традиційної бізнес-комунікації

**Як обрати канал для розвитку?  
Чому бот саме у Viber?**

**Yasno** 

# Командна робота

Неймовірна залученість всього колективу маркетингу:

- Марком
- Диджитал-маркетинг
- Бренд-менеджер
- Дизайнер





# Очікування vs Реальність

Ловить енергію вигоди з YASNO

CES

Поганенько Ну такє Най буде Все гуд Вау!

Головне меню

Особові рахунки Передати показання Оплатити Енерго-офіси Чат з оператором

Програма лояльності Магазин Можливі відключення Головне меню

## Результат:

96 000 оцінок  
CES Viber bot на 7,15% нижче  
планового  
6,7% критиків  
5 900 негативних коментарів

# Хто цільова аудиторія Viber?

У всіх є такі чати?

Що «казали» нам клієнти?

## Шрифт

Вы ещё мельче функциональные кнопки сделайте, а то "весь экран заполняют"  
Много дурного. Очень маленькие знаки и не на видном месте. Где то спрятаны  
Спасибо огромное, все хорошо, плохие очки, мелко плохо читать, прости е, если, что нетак  
Шрифт, который ВИДНО! Не у всех метровые лопаты!  
Замалий шрифт у нижньому меню. Мені усього 48, я не бабця і не ношу окулярів. Шрифт неприйнятний.  
Потрібен бінокль для вашого сервісу щоб передати показання

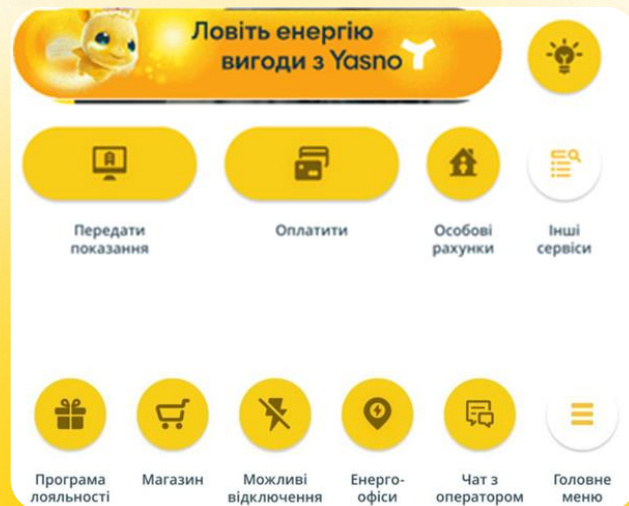
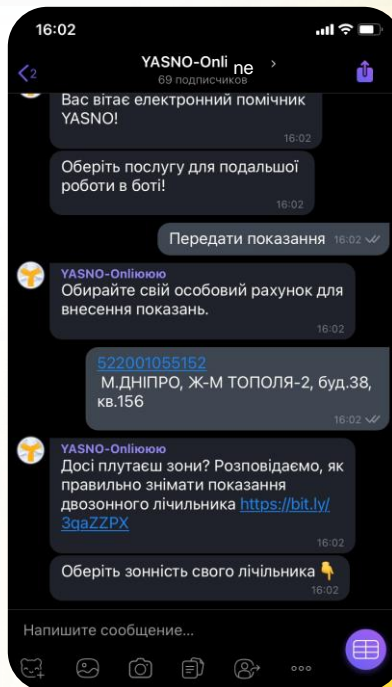
## Зона

Все село обдзвонила ніхто не знає що таке зоннімть лічильника Що це таке?  
Звідки я повинна взяти зону лічильника? З голови...  
Что такое день и ночь,зачем?  
Зона днипра????  
Пытаешься с зоной, ставить 1 или Днепропетровская  
Зона ?  
Не знаю какой зоне нахожусь  
Не одразу помітила як обирати зони. Палець вниз не сильно допоміг 😊  
Не знала какой у нас зона,соседи подсказали.  
Вибило з колії запитання про зони 😊

# Робота над помилками



91 000 оцінок  
CES 95,15%  
% критиків 2,16%



Відео інструкція по роботі бота



Які висновки ми зробили:

1.



**Креатив:**

не всі цільові аудиторії у  
захваті

2.



**Крос-функціональна  
взаємодія:**

Не забуваймо про  
обслуговування при плануванні

3.



**Фокус групи:**

Прототипування обов'язкове

4.



**Voice of customer:**

Коментарі – рушійна сила  
змін

... і ще купа всіляких інсайтів

An aerial night view of a city street, likely in St. Petersburg, Russia, showing grand classical buildings and a wide road. The scene is illuminated by streetlights and building lights, with a yellow glow on the left and right sides. The Yasno logo is overlaid in the center.

Yasno 