

ИМТК. Мотивация за кадром

Ожидаемые сроки исполнения:

1

Заказчик

AXELOT

2024



Контекст

В какой области решаем проблему?



МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Минтранс России



Транспортный
университет

«AXELOT» — отечественный разработчик систем автоматизации цепей поставок, специализируется на IT-логистике, в частности — на TMC (система управления транспортом и перевозками). Обратная связь от клиентов критически важна для улучшения продукта и понимания рынка, но её сбор на ранних этапах взаимодействия крайне затруднён



Проблема

Что за проблема: кто пытается достичь какую цель и что мешает?

Кто?

-

Что хочет?

Компания хочет повысить количество и качество обратной связи от клиентов на всех этапах взаимодействия — от потенциальных до действующих, особенно от тех, кто не выбрал компанию на этапе продаж

Что мешает?

но не может, так как клиенты, особенно потенциальные, не мотивированы тратить время на заполнение опросов, особенно если решение уже принято в пользу конкурента

Какие есть способы решения и почему они не подходят?

Используемые опросники и инструменты сбора обратной связи не решают проблему низкой вовлеченности — клиенты не отвечают, даже если инструмент удобен



МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Минтранс России



Транспортный
университет

