

Марина Вострикова

24 июня



Синергия с CS

для удержания клиентов

О себе: Марина Вострикова

**Соосновательница компании nochurn.
Обучение и консалтинг по Customer Success**

0+ лет в сфере продаж и клиентского сервиса

Автор книги, Youtube и телеграм-канала «Марина Вострикова про бизнес и сервис», 8000+ подписчиков

Ментор, эксперт по Customer Experience/Support/Success/

Спикер отраслевых конференций

Обучение и консалтинг по Customer Success

Успешный опыт создания международной поддержки на мир, на семи языках



@bizservis



Развиваем CS индустрию на русском языке

- Ведем экспертные каналы по CS, выпускаем статьи
- Провели более 10 вебинаров, прожарок, митапов
- Выпустили 68 выпусков подкаста про сервис
- Запустили Telegram-канал Таланты CS
- Обучили 100 учеников и сотрудников
- Запустили сообщество CS экспертов-выпускников
- Проводим ежегодную большую CS Conf

Аналитика оттока в Customer Success
метрики, бенчмарки и кейсы

10 апреля 2025 19:00 Мск

Анна Амброзевич

Марина Вострикова

19 августа 19:00 Мск Онлайн, бесплатно

Прожарка Customer Success рынка с Иваном Дорониным
Резюме
LinkedIn профили

9 сентября 18:00 Мск

CS Meetup #1
Тема: Карьера

Анна Амброзевич Марина Вострикова Алла Ошлянец Арслан Разыков Наталья Зайцева

«Мы не ждем, пока клиент обратится, — мы идем к нему сами»

7 июля 2025 Редактор: Нина Мачаидзе

Марина Вострикова — о том, как методология Customer Success помогает строить взаимоотношения с клиентом

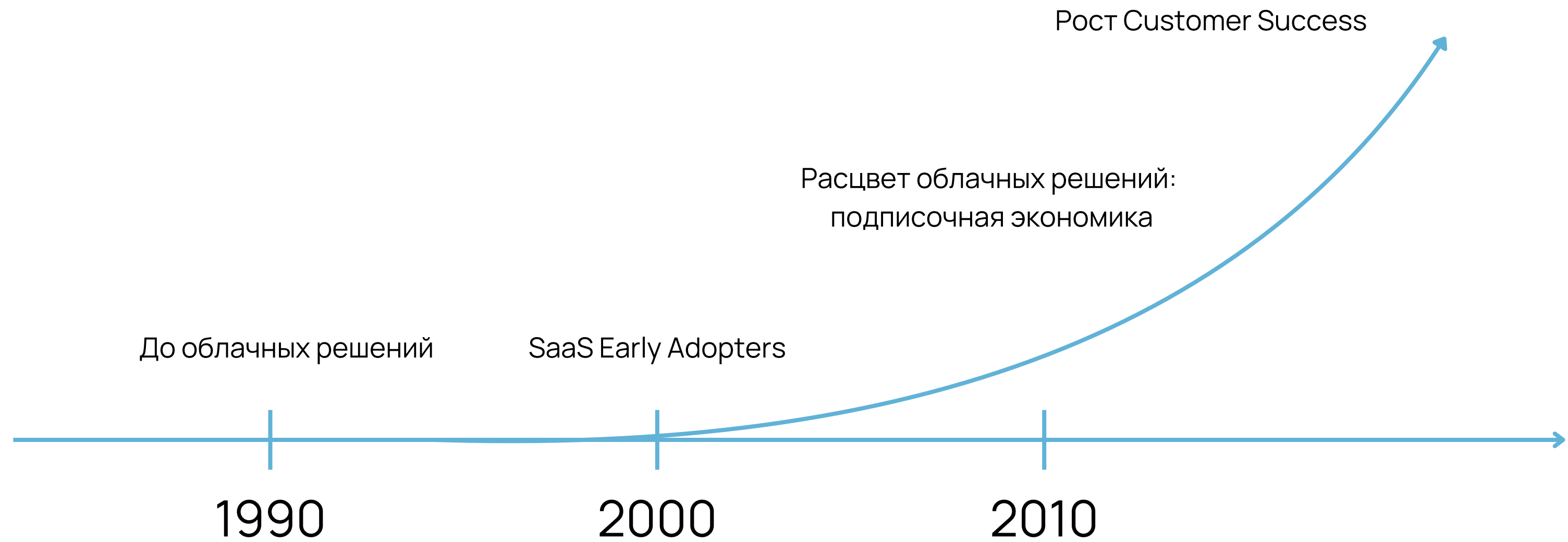
Customer Success

проактивное управление взаимоотношениями
с клиентами для обеспечения их успешного
использования продуктов и услуг компании
(подписочные модели)

Customer Success

это про ценность, которую клиент получает
от продукта

История Customer Success



Основные задачи Customer Success

66%

Снижение оттока

65%

Повышение уровня
использования продукта

57%

Увеличение процента Renewal

38%

Cross-sell и up-sell

32%

Увеличение Revenue per
Customer

Отличие CS · Support · Account

Параметр	Customer Support	Account Mgmt	Customer Success
Подход	Реактивный	Коммерческий	Проактивный
Фокус	Решение текущих проблем	Развитие бизнес-отношений	Успех и рост клиента
Главная цель	Закрыть тикет	Увеличить продажи	Ценность продукта для клиента
Инициатива	Ждёт обращения	Ведёт сделку	Предупреждает отток
Контакт	Любой пользователь	ЛПР / закупщик	Все команды клиента

Эти роли не заменяют друг друга — они дополняют

AI-native не убивает SaaS — он поднимает цену ценности

Модель та же. CS смещается из периферии в ядро

Что меняет AI-native

- ✓ Разработка — быстрее
- ✓ Конкуренция — выше
- ✓ Переключение — почти бесплатно
- ✓ Окно для ценности — короче

Следствие

- ✓ Time-to-value — критичен
- ✓ Удержание — источник роста
- ✓ Методология CS — не устаревает

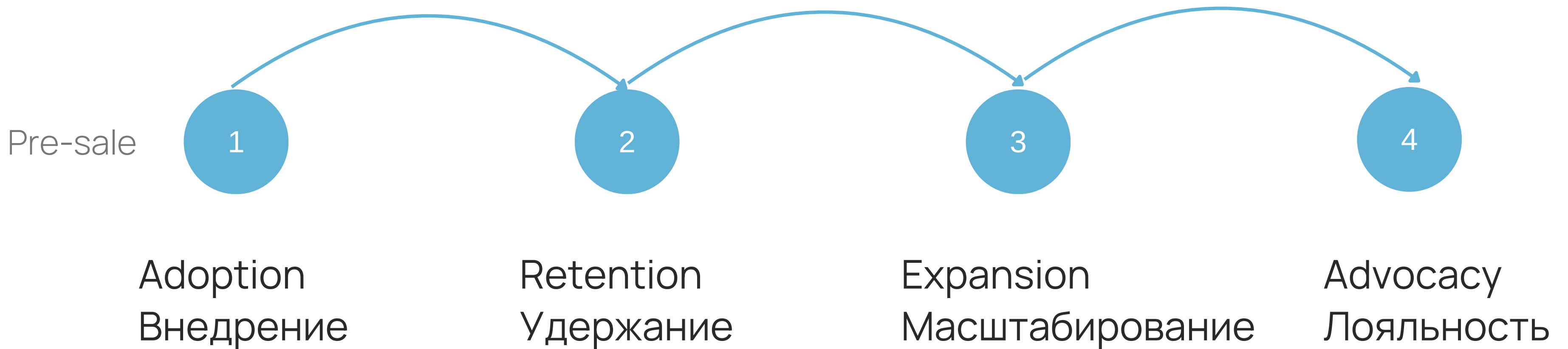
CS в AI-native — не пост-продажа, а инфраструктура ценности

Жизненный цикл клиента

Фундамент Customer Success

Последовательность этапов, через которые проходит клиент во взаимодействии с вашим продуктом и компанией

Customer Success: жизненный цикл клиента



Возможный отток на любом этапе

Зачем нужен жизненный цикл клиента в CS?

1

Основа CS-стратегии

2

Эффективное управление
рисками и потенциалом

3

Центр информации по клиентам
для всех отделов

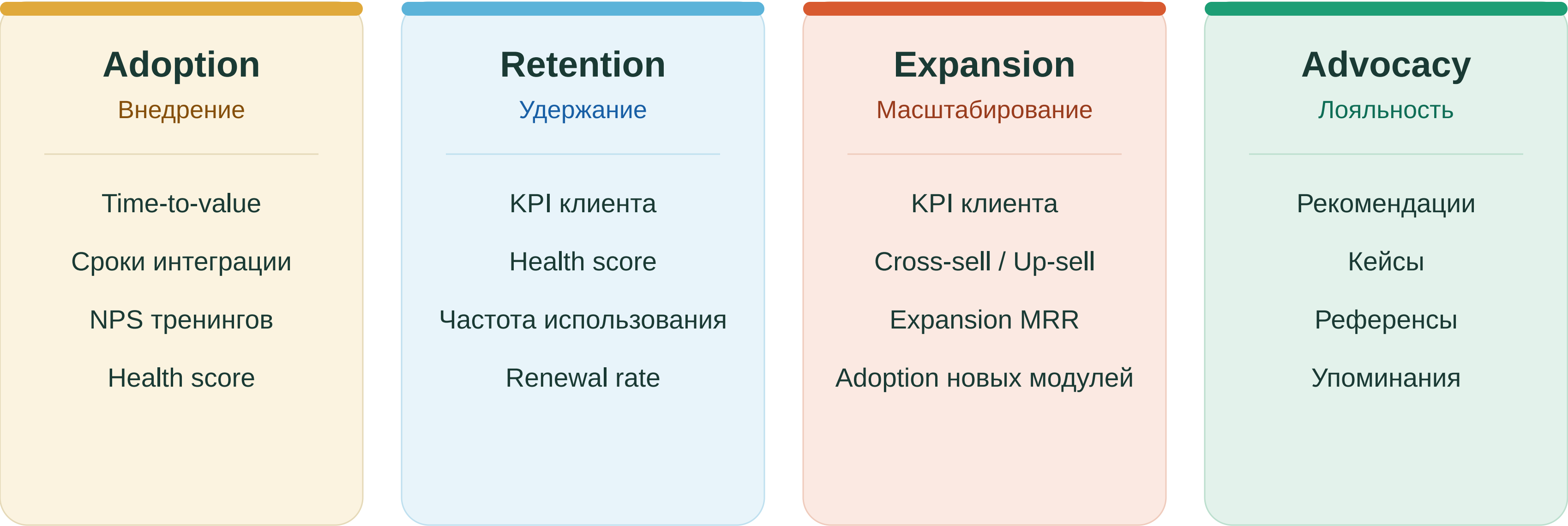
4

Эффективное распределение
ресурсов

**Как
применять
жизненный
цикл ?**

Слой: метрики

На каждом этапе — своя метрика. Часть метрик — сквозные



Сквозные метрики — на всех этапах

% оттока (churn) MRR / ARR NRR NPS LTV

Слой: процессы

Что делает CS на каждом этапе — воспроизводимо и системно

Adoption

Внедрение

Handoff из Sales

Business onboarding

Technical onboarding

Success plan

Retention

Удержание

QBR / EBR

Коммуникация ценности

Health-мониторинг

Onboarding новых членов

Expansion

Масштабирование

QBR / EBR

Презентация новых модулей

Демо / пилоты

Renewal-процесс

Advocacy

Лояльность

Ко-маркетинг

Реферальные программы

Сбор и публикация кейсов

Закрытые мероприятия

Сквозные процессы — на всех этапах

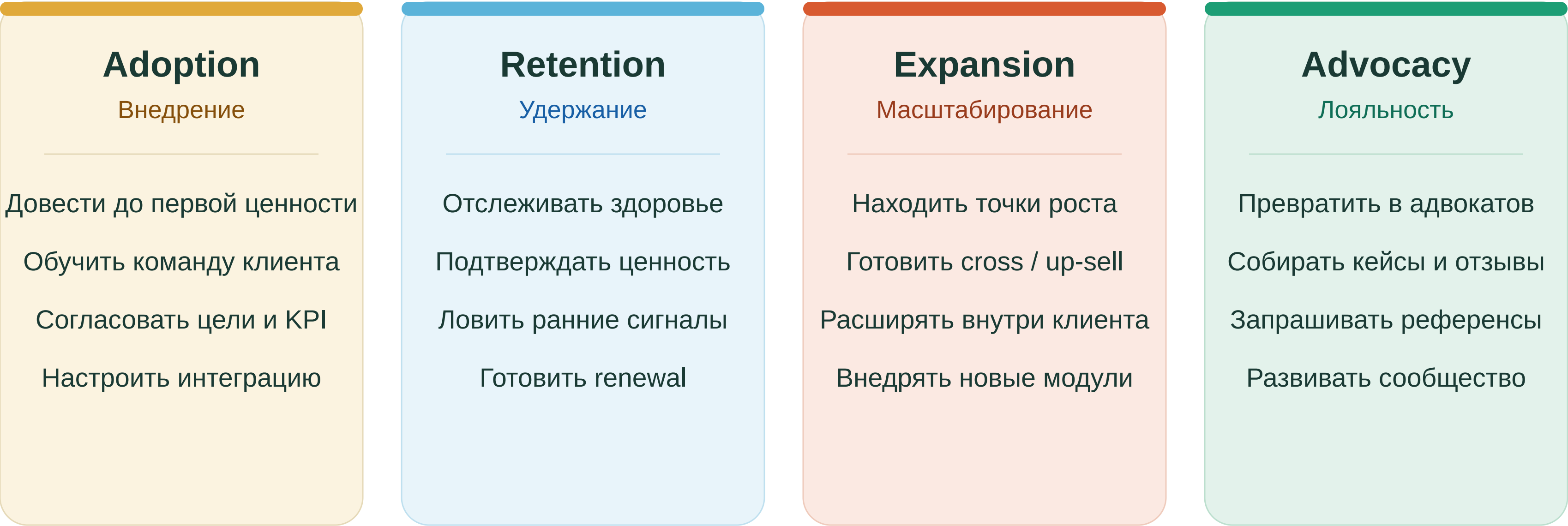
Регулярная коммуникация

Ведение CRM / health-данных

Обратная связь в Product

Слой: задачи

Зоны ответственности CSM на каждом этапе

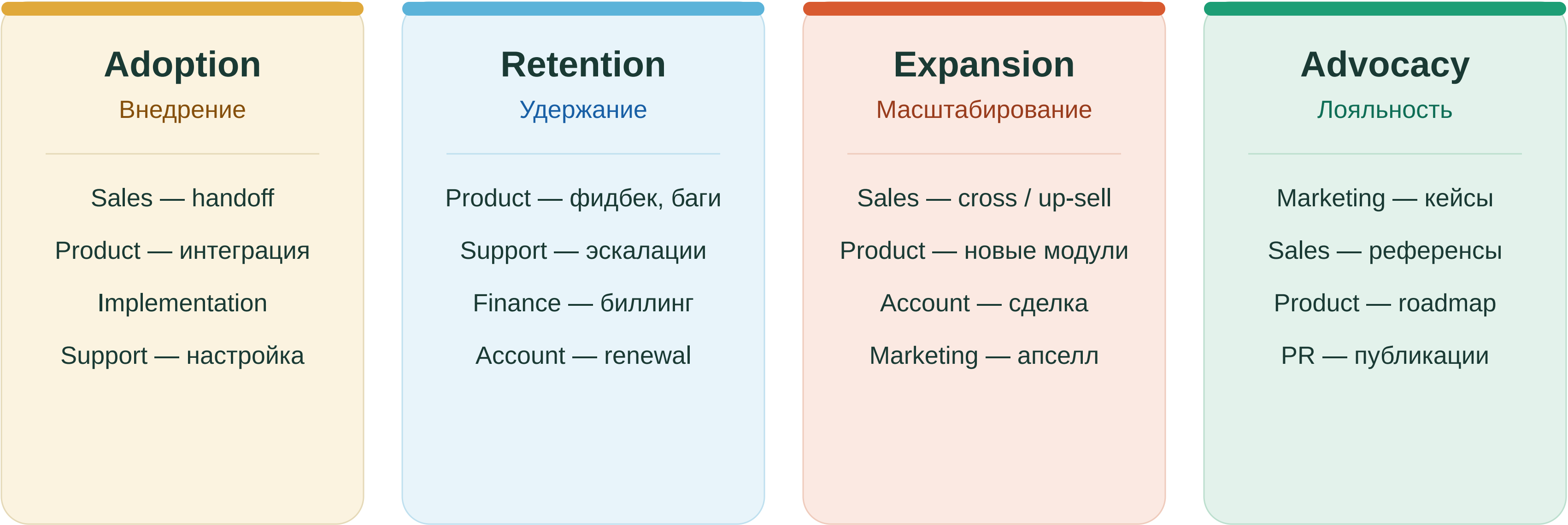


Сквозные задачи — на всех этапах

Управление отношениями Работа с оттоком Голос клиента внутри компании

Слой: кросс-командное взаимодействие

Какие команды подключаются на каждом этапе



На всех этапах — CS как центр гравитации

Product Sales / Account Support Marketing

Спасибо!

@customersuccessru

