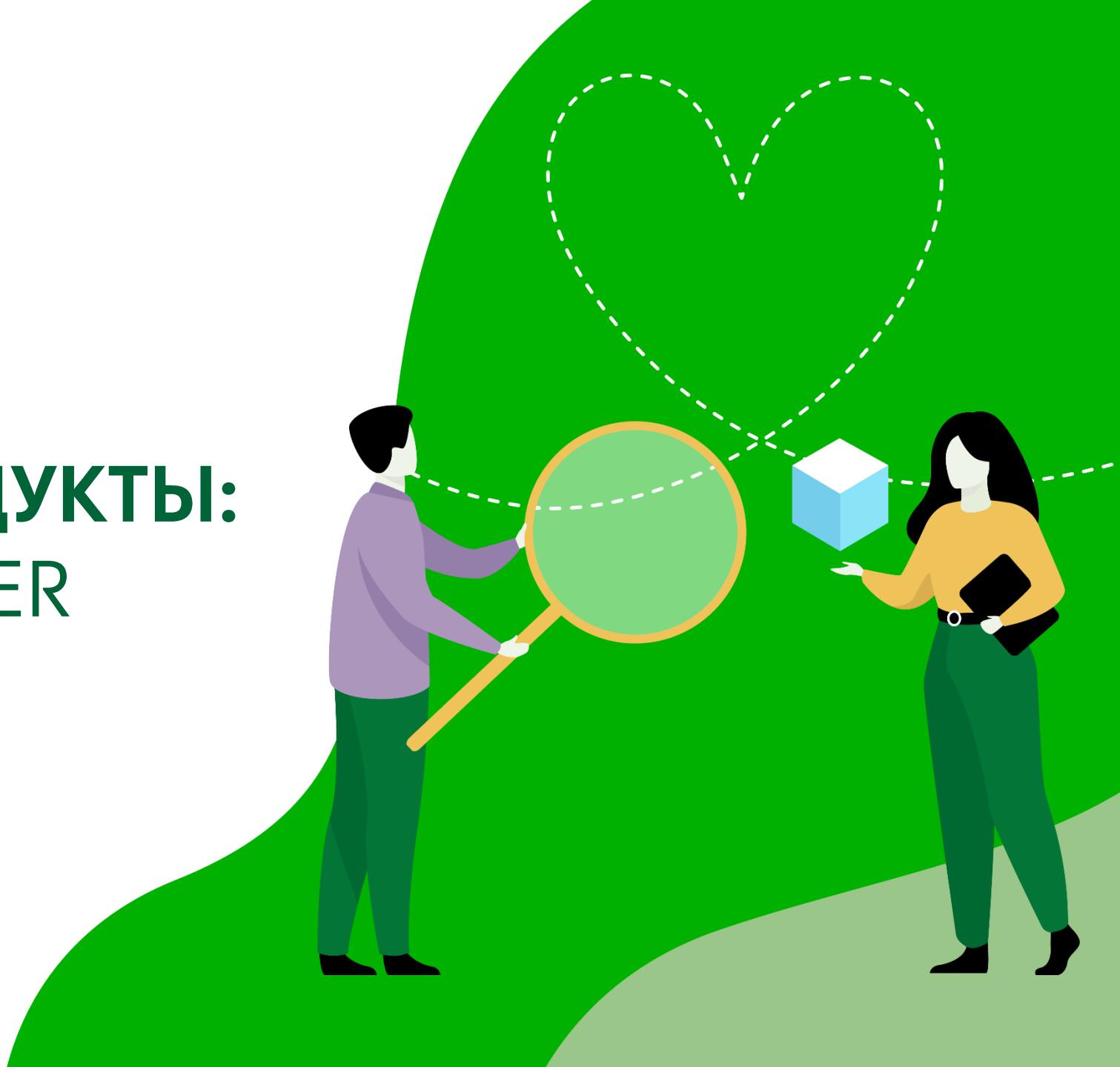




RESEARCH И ПРОДУКТЫ: HAPPILY EVER AFTER





Дарья Бабина

CX & Research Lead
ОТП Банк



более 25 лет

на российском рынке
банковских услуг



2,3 млн

клиентов



4,5 тыс.

населенных пунктов



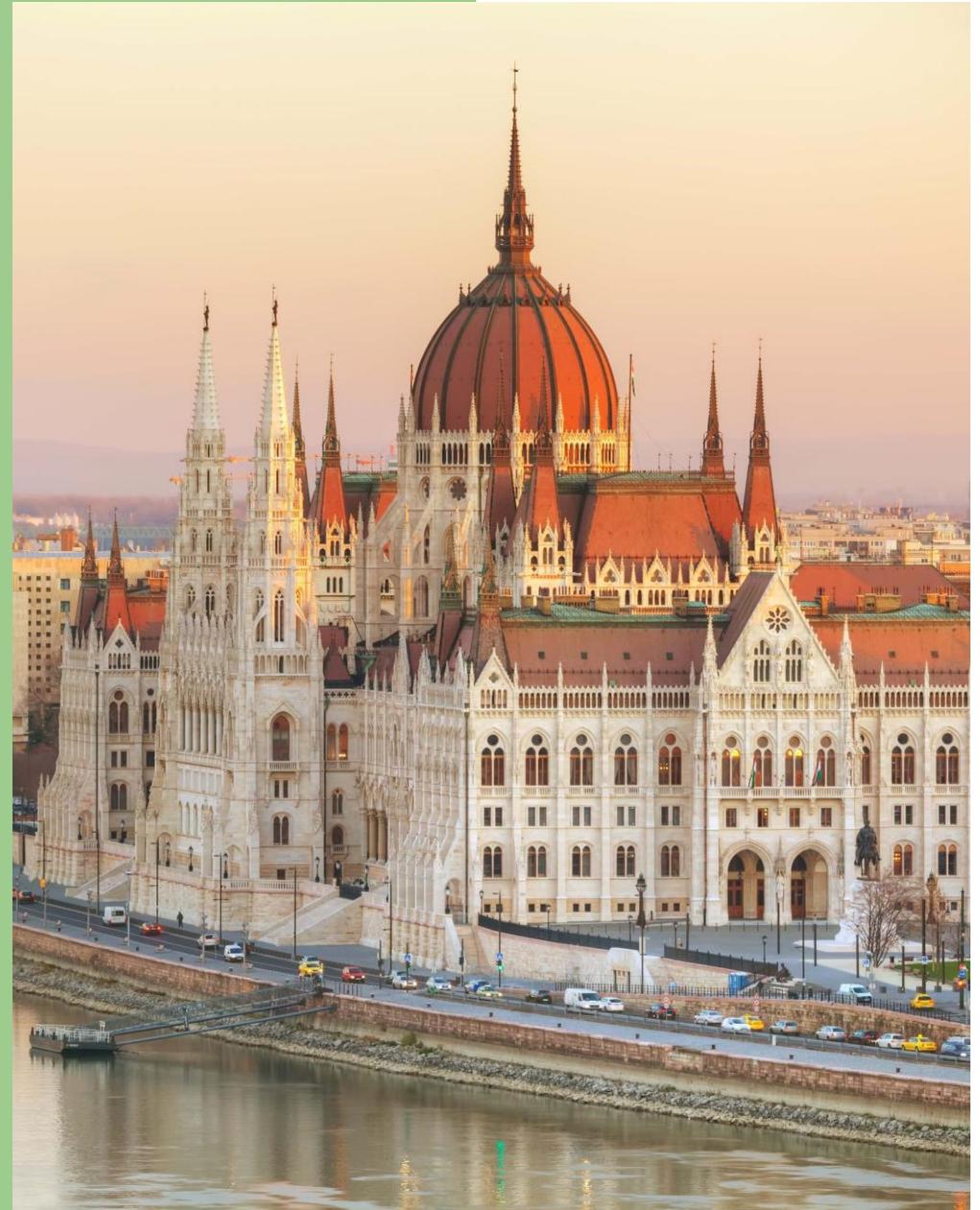
ТОП 50

банков России по активам



ТОП 4

на рынке POS-кредитования



Клиентоцентричность – новый фокус развития



СХ трансформация меняет все



Как было

- Недостаточный фокус на клиента при разработке продуктов
- Пропускаем важные этапы сверки с клиентом при быстром запуске
- Research отдельно от продуктов, нет сквозных процессов

Как надо

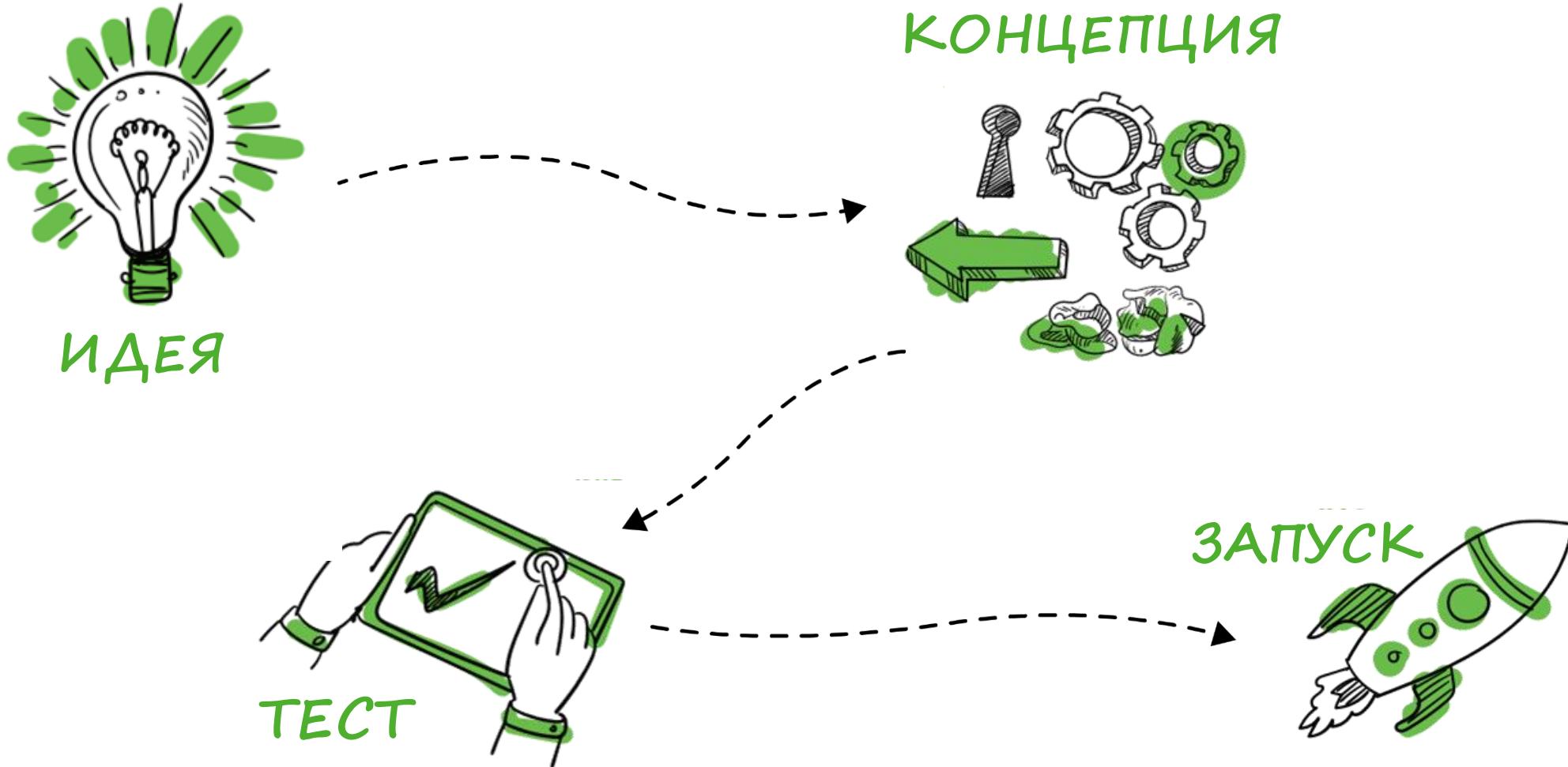
- Разработка продуктов с фокусом на клиента
- Клиентские проверки на каждом этапе – позитивный опыт сразу
- Прозрачные процессы и легкое взаимодействие Research и бизнеса

Research & CX Checklist



- 12 проверок для сверки с клиентом на каждом этапе разработки продукта
- Единый процесс взаимодействия между командами

Этапы разработки продукта





ИДЕЯ



Market Check

- Есть ли успешные аналоги
- Чем мой продукт будет лучше конкурентов

Как проверяем?

- Данные мониторингов и обзоров
- Сравнительный анализ рынка



Target Audience Check

- Целевой сегмент продукта
- Актуальные потребности и как продукт их решает

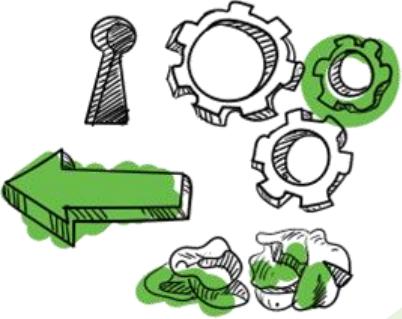
- Аналитика по клиентским сегментам



Idea Check

- Насколько продукт будет интересен и потенциально востребован

- Быстрые опросы по клиентской базе и внешнему рынку



КОНЦЕПЦИЯ

Concept Check

- Насколько продукт понятен и вызывает желание воспользоваться

CJ to be Check

- Соответствие клиентского пути потребностям клиента и лучшим практикам рынка

SLA Check

- Сервисная составляющая клиентского пути

Что проверяем?

Как проверяем?

- Подготовка концепции
- Опрос клиентов

- Отрисовка клиентского пути
- Анализ бенчмарков
- Соответствие потребностям

- Установка сервисных метрик (SLA)
- Service metrics book – набор рекомендуемых метрик для всех этапов клиентского пути



ТЕСТ



CJ as is Check

- Соответствует ли клиентский путь задуманному
- С какими проблемами сталкиваются клиенты



Communication Check

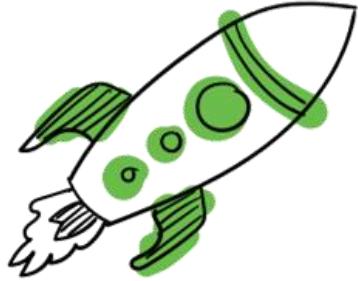
- Проверка простоты, понятности и эффективности коммуникации

Что проверяем?

Как проверяем?

- Внутреннее тестирование
- Внешний аудит
- Клиентское тестирование

- Быстрые опросы
- Тестирование лендинга
- Тестирование рекламы



ЗАПУСК



CJM Check

- Актуализация клиентского пути и работа с точками роста

Как проверяем?

- Внутреннее тестирование
- Внешний аудит
- Опрос клиентов



Сервисные отчеты

- Оценка эффективности этапов клиентского пути

- Аналитика воронки продаж
- Контроль за SLA
- Deep-dive в анализ конверсии



Обратная связь

- Регулярный анализ отзывов и проблем, возникающих у клиентов с продуктом

- Витрина обратной связи
- Deep-dive анализ

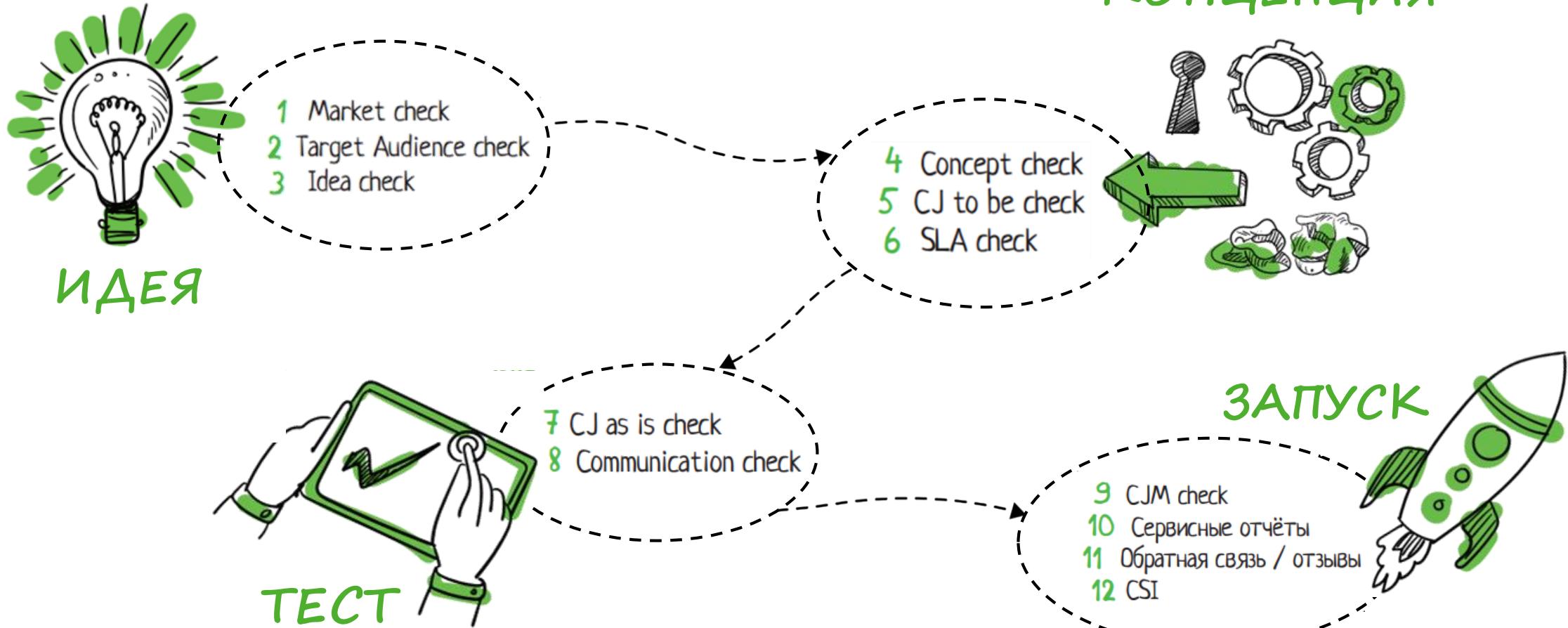


CSI

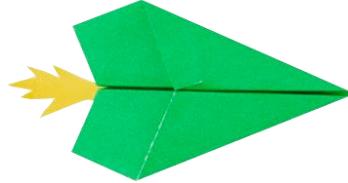
- Регулярная оценка работы с клиентским опытом по продукту

- Мониторинг CSI
- Приоритизация зон роста
- Action plan

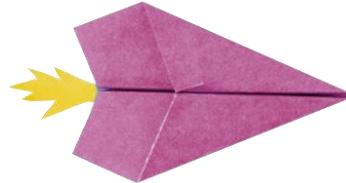
Research & CX Checklist



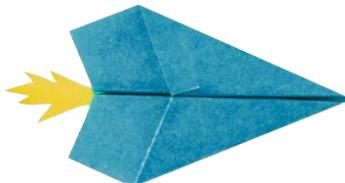
Как внедряли Research & CX Checklist



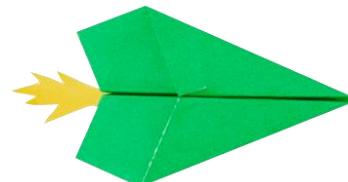
Сделали обязательным для команд



Изменили процессы



PR и продвижение инструмента



Делились успешными кейсами

Оценка эффективности

Рост запросов
на исследования
в 2 раза

Рост NPS
на
76%

Рост CSI
11 из 17
продуктов и каналов



