



КАК ВЫСТРОИТЬ АНАЛИТИКУ ДЛЯ СОЗДАНИЯ ЛУЧШЕГО КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА?

Давидова Инияр

Руководитель СХ

ФУНДАМЕНТ ДЛЯ ПОСТРОЕНИЯ АНАЛИТИКИ



Регулярность опросов для анализа **связки лояльности и финансовых** показателей



Общедоступность отчётности по голосу клиента



Структурированность средств хранения и результатов клиентской аналитики



Оцифровка влияния продуктовых и канальных инициатив на лояльность и отток клиентов



Voice of customer

- CSI
- CSAT
- CES
- CDSAT



Customer Journey Map



Voice of process

- FCR
- АHT
 - Время ожидания
- Срок обработки обращений
- Доля опер. ошибок

КОМПЛЕКСНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ СХ



Feedback Loop



Claim Rate



Отток

CUSTOMER JOURNEY MAP



По всем продуктам и процессам



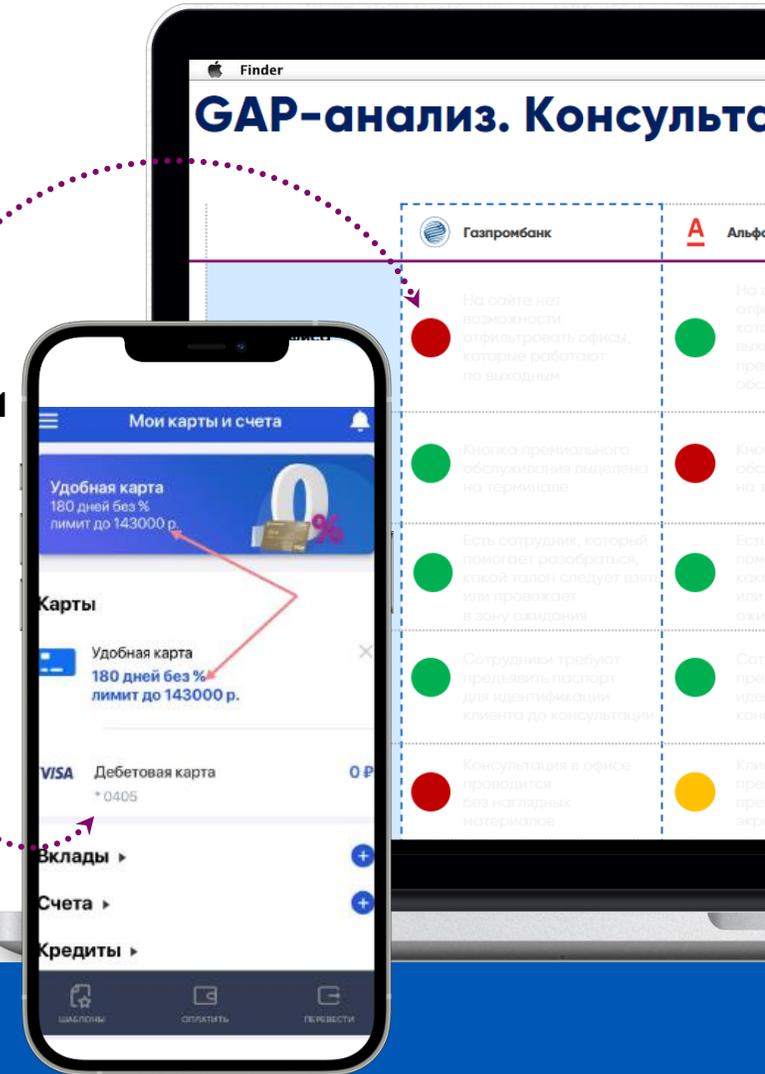
Клиентские и операционные показатели



GAP-анализ и светофор критичности



Артефакты (скрины, фото, аудио записи)



200

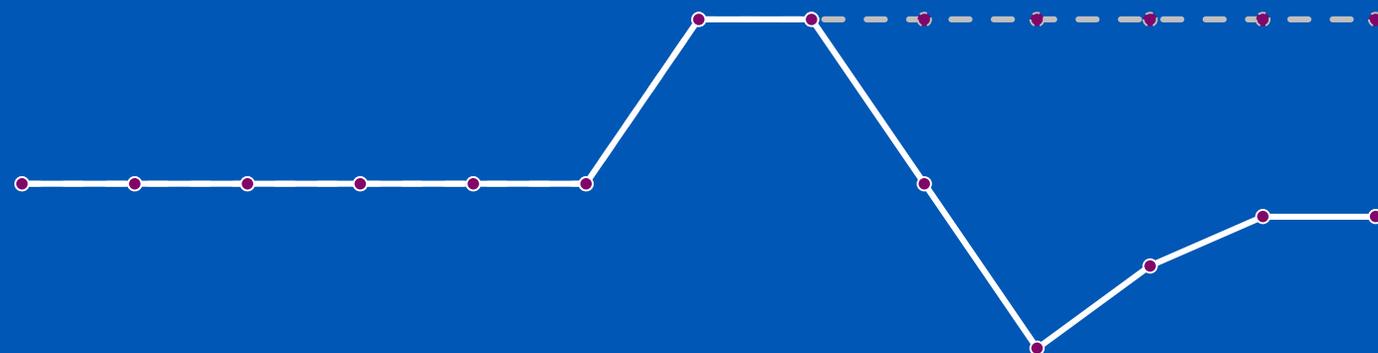
Инициатив сформировано

59

Инициатив реализовано

АНАЛИЗ ИНИЦИАТИВЫ

на основе подбора контрольных и целевых групп



—●— Целевая группа
- -●- - Контрольная группа

-6 п.п.

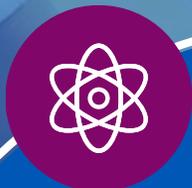
- **Негативное влияние инициативы на NPS**

- **Отрицательное влияние на отток**

апр.20 май.20 июн.20 июл.20 авг.20 сен.20 окт.20 ноя.20 дек.20 январь.21 фев.21 мар.21 апр.21

ПОДХОД – КЛИЕНТ В ЦЕНТРЕ ПРОДУКТОВЫХ ИЗМЕНЕНИЙ

Пост-анализ и заключение
по использованию дизайна
в будущем



Анализ дизайна
и сегментов клиентов



Мониторинг обращений
в КЦ и офисы



Оценки влияния на NPS, CR.
При необходимости
альтернативный дизайн



Реализация
изменения



Согласование и проработка
мер по минимизации негатива



РАЗРАБОТКА ГЕО-СЕРВИСА

Адреса
региональных
клиентов



Входы
в МП банка



Стоимость
аренды



Центры
притяжения



Средний
чек



Банкоматы
конкурентов



Адреса
от клиентов



ПРАКТИЧЕСКАЯ ЦЕННОСТЬ АНАЛИТИКИ КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА



Качественно
прорабатываем
запускаемые инициативы



Видим «боли»
клиентов и корректируем
текущие процессы



Быстро и эффективно
принимаем решения
по запуску продуктов

**Снижение
оттока
клиентской
базы**

**Увеличение
VOC**

**Рост чистого
операционного
дохода**

