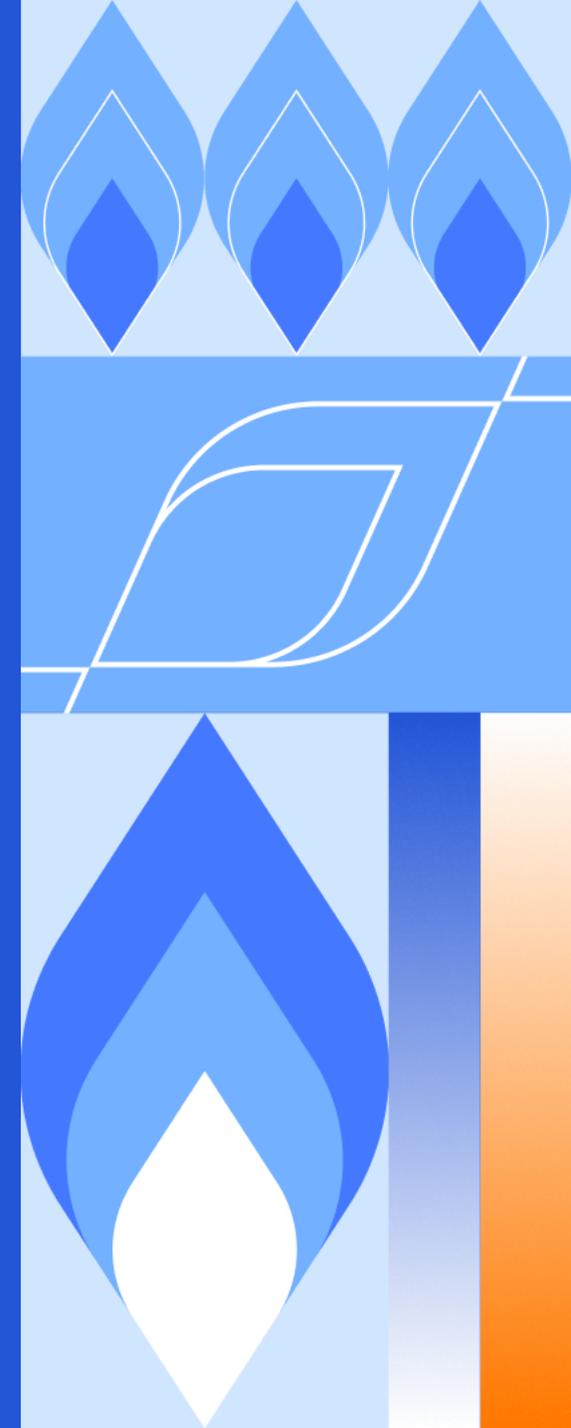




КАК ВНЕДРИТЬ СХ В ЦИКЛ СОЗДАНИЯ ПРОДУКТА

Инияр Давидова

gazprombank.ru



Эволюция развития CX

Гигиена сервиса



- Регулярный сбор ОС
- CX-метрики
- Стандарты сервиса в каналах
- Мотивация VOC в каналах
- Директора по сервису в филиалах

Аудитор

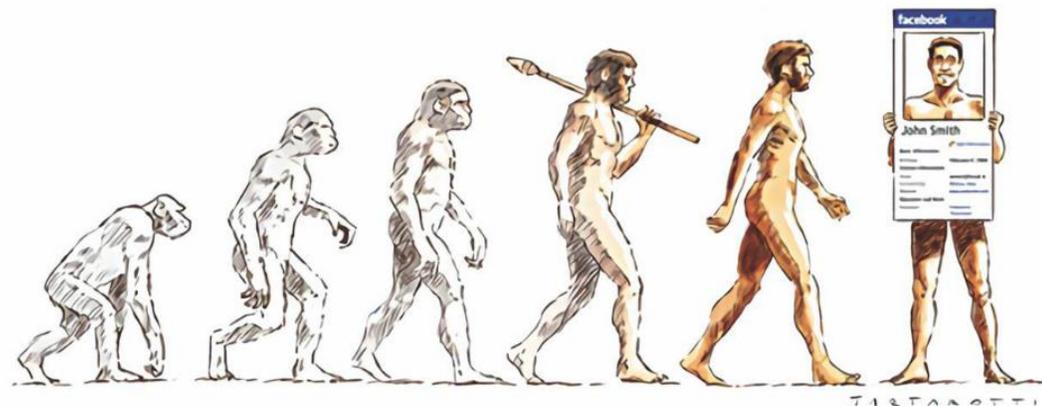


- Оцифрованные болевые точки
- Регулярные опросы по причинам негатива и оттоку
- CFL
- Регулярный управленческий отчет CX
- Задачи по улучшению CX

Сервисная функция



- Стратегическая цель по лояльности
- Запрос на исследования
- In-house качественные исследования
- Корреляция CX-метрик и фин. результата, оттока, ЧОД
- Выделенный CX/UX эксперт в команду
- Сервис в КУБе
- Цели CX в основных Agile командах



Универсальный эксперт по клиентскому опыту

2020-2021

Универсальный CX-эксперт по проблемам бизнеса

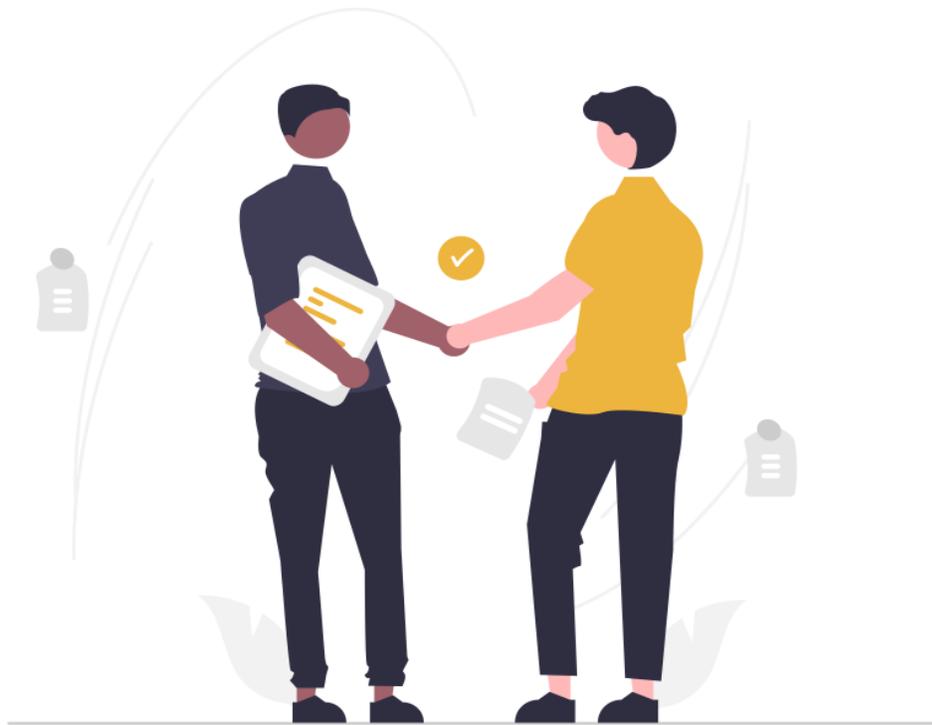
2021-2022

- CX-эксперт по показателям CX
- Исследователь

2022-2023



Эволюция развития CX



Вместе с бизнесом...

- ✓ Находим решения
- ✓ Развиваем и обучаем команду
- ✓ Отвечаем за результат
- ✓ Доносим ценность до клиента
- ✓ Нивелируем риски
- ✓ Повышаем лояльность

Партнер развития



- **3 роли** CX в команде
- **CJ** – основной инструмент
- **Gap**-аудит
- РО – **участники** исследований
- **Культура** принятия решений на основе CX
- **UX**-исследования **в цикле** разработки
- **Централизация** качественных исследований
- **Оцифровка** корреляции всех показателей CX с стратегической целью

- **CX-эксперт**
- **UX-исследователь**
- **Сервис-лидер**

2024



Результат

1. **До 40%** бэклога команд направлены на улучшение клиентского опыта
2. КПЭ показателей CX по всем направлениям на всех уровнях **до 30% веса**
3. Выделенные партнерские роли в команде
4. Внедрение CX FrameWork

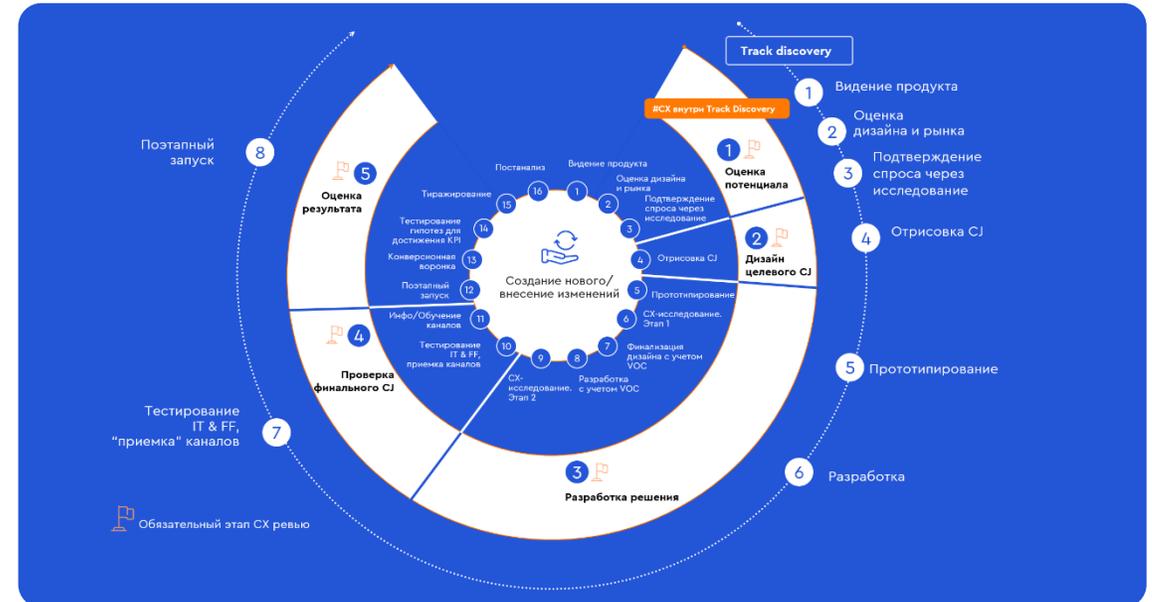
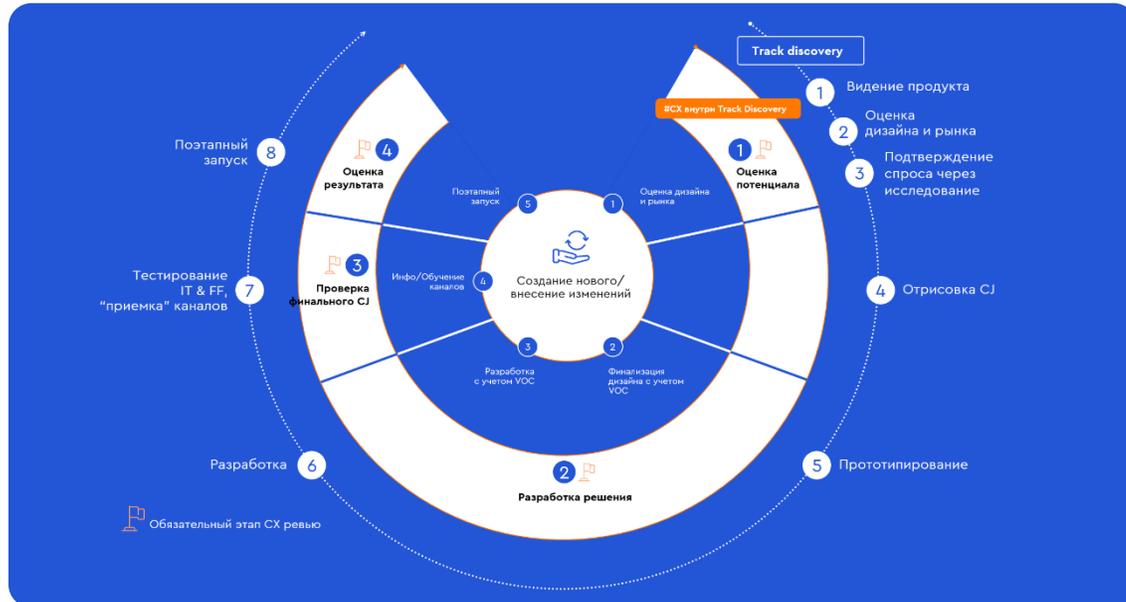
CX Framework. Варианты циклов

Короткий CX Framework

1. Изменение продуктовых условий на текущих процессах
 2. Контентные/текстовые правки
 3. Незначительные изменения дизайна/визуала
- Не требует CX-исследований
 - Не нужна оценка потенциала и отрисовка CJ
 - Не требуется создание и тестирование прототипов

Полный CX Framework

1. Заметные для клиентов изменения процессов и CJ
2. ИТ-доработки с влиянием на клиентов
3. Создание новой ценности/продукта для клиента
4. Заметные изменения дизайна/визуала



Качественная реализация

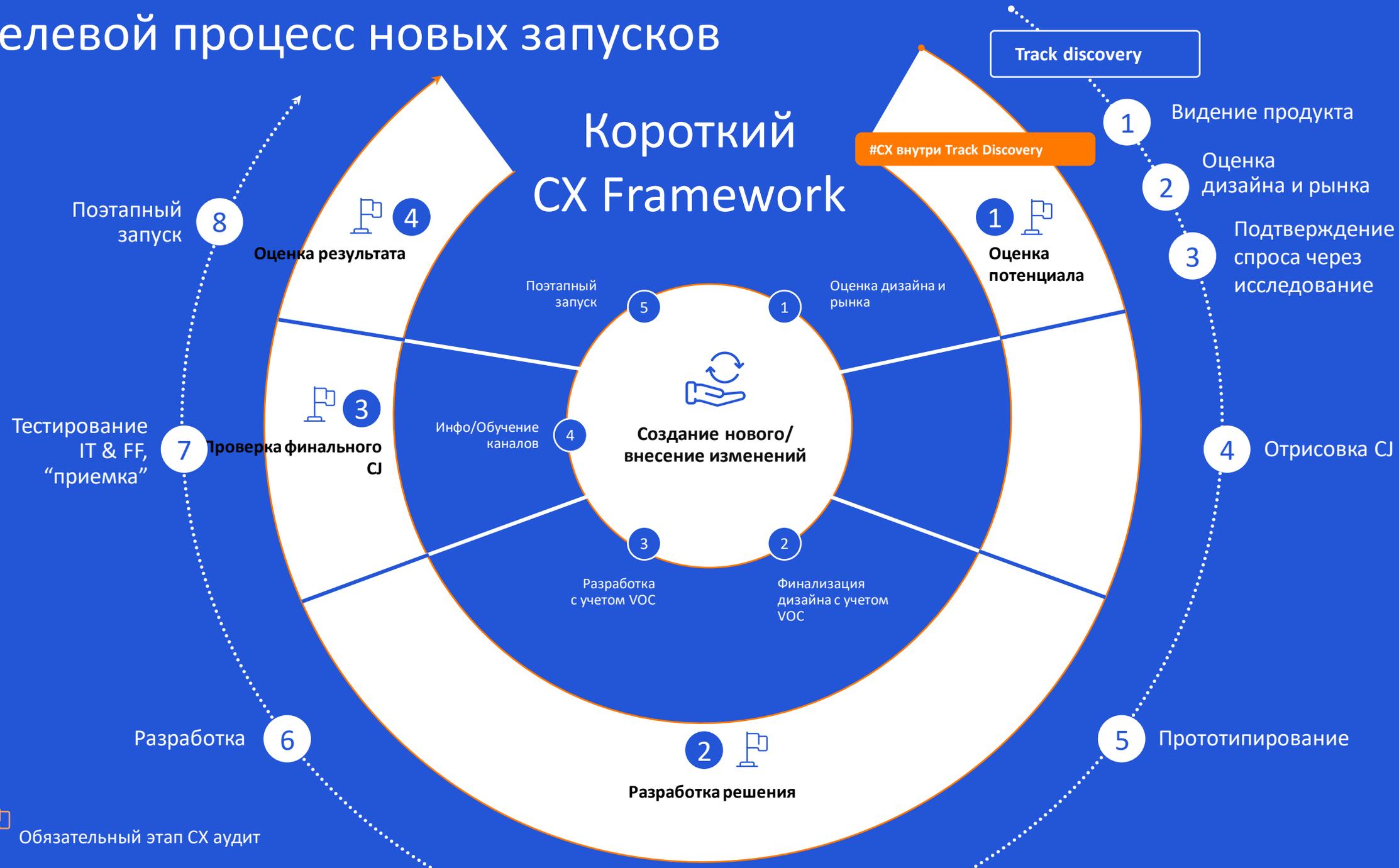


Целевой процесс
НОВЫХ запусков



Доработки от
клиента

Целевой процесс новых запусков



Целевой процесс новых запусков

Поэтапный запуск

Тестирование IT & FF, "приемка"

Проверка финального CJ

Оценка результата

Полный CX Framework

#CX внутри Track Discovery

Создание нового/
внесение изменений

Track discovery

1 Видение продукта

2 Оценка дизайна и рынка

3 Подтверждение спроса через исследование

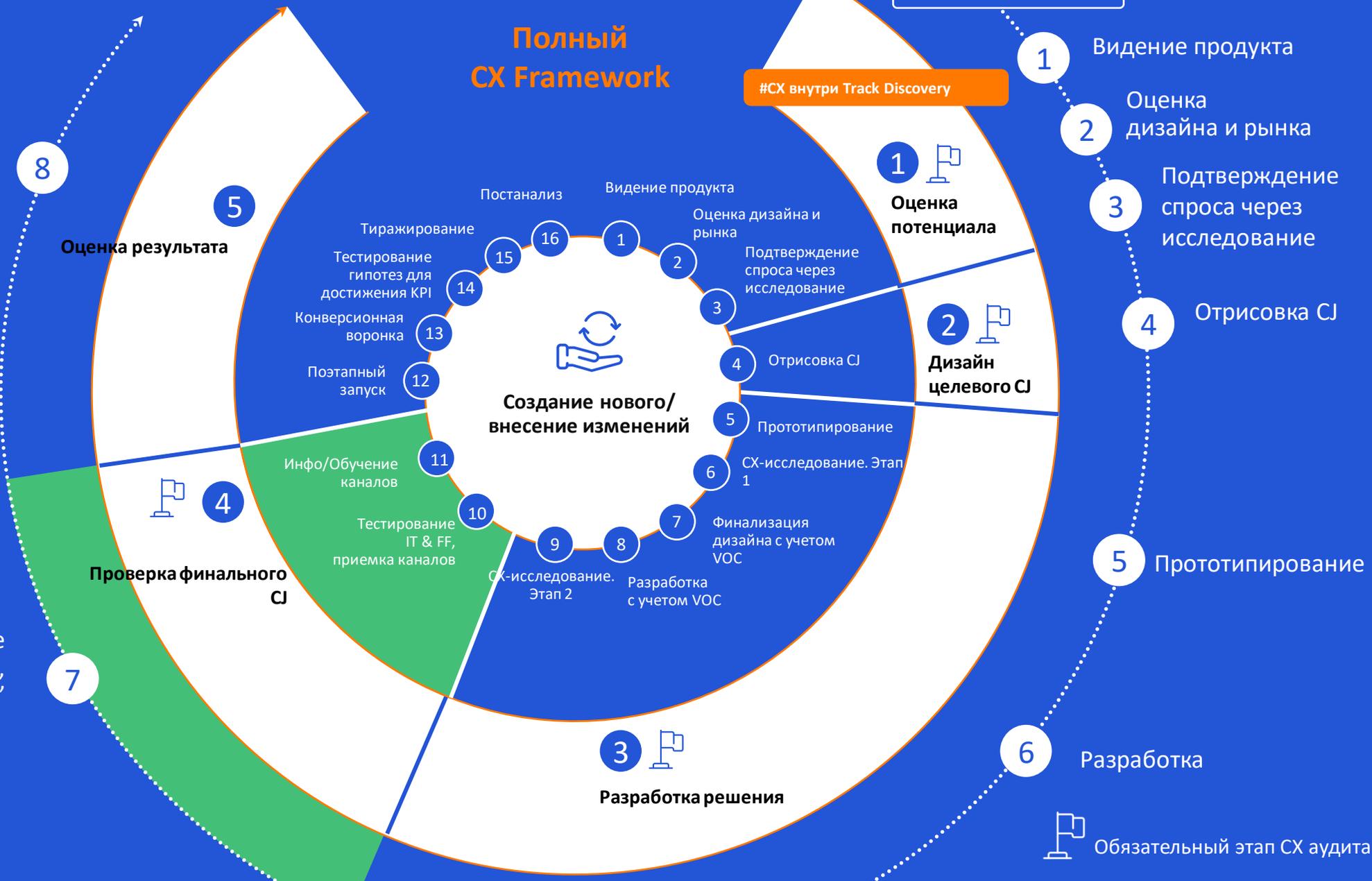
4 Отрисовка CJ

5 Прототипирование

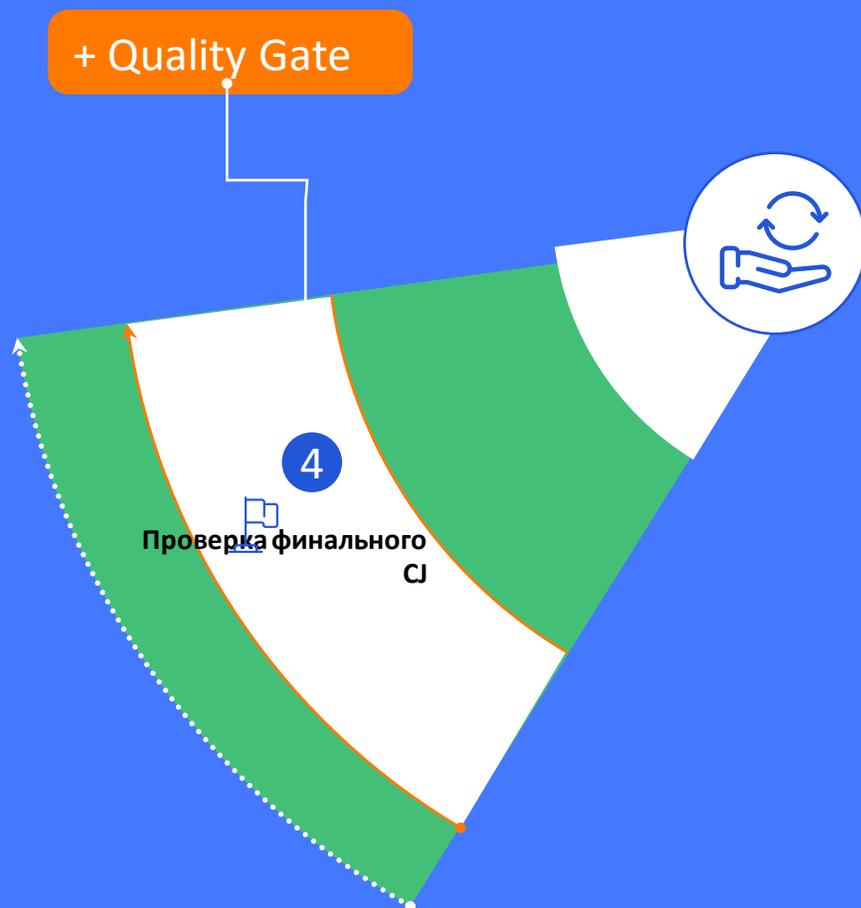
6 Разработка

3 Разработка решения

Обязательный этап CX аудита



Внедрение CX quality gate



Критерии оценки CX Quality Gate

Зачёт/Незачёт

- ▀ **Задача клиента решена/несет ценность для клиента/соответствует практикам рынка**
- ▀ **Влияние на CX метрики**
позитивное или min негативное влияние на CX-метрики:
 - Жалобы
 - Customer Satisfaction Index
 - Нагрузка на каналы
- ▀ **Каналы готовы консультировать**
КЦ, Сеть, Претензионка, ИТ - поддержка
- ▀ **Карта коммуникации об изменениях подготовлена**

Создание нового CJ ГПБ Привилегии

Работаем вместе



Зрелость
команды



Обучение JTBD
и проведению
интервью



Выгода
от партнёров
+ от банка

>10 очных встреч

>20 часов обучения



20 человек из VS
провели
40 интервью



Проработка CJ
от потребности:
выгода по вкладу,
накопительному счету,
по деб. карты, миграция с ГПБ+

6 тестирований
175 инициатив

Подписка ГПБ
Привилегии



Целевой процесс
НОВЫХ запусков



Доработки от
клиента

Качественная реализация Доработки от клиента



Поиск точек роста



1

Выбор стратегических продуктов

- **Ключевые продукты** привлечения
- **Доходность**
- **>90% структуры продаж**

2

Приоритизация этапов CJ продуктов

- Частотность (объем клиентов/пользователей)
- Чувствительность (CSI, жалобы, отзывы)
- Операционные расходы (обслуживание в каналах)
- Отставание от партнеров по рынку по атрибутам

3

Формирование бэклога прорыва

- Формирование и оцифровка бэклога
- Оценка достаточности бэклога для реализации амбиции
- Постановка квартальных целей, трекинг и актуализация бэклога

Customer Journey Map И GAP с конкурентами



По всем продуктам и процессам



GAP-анализ и светофор критичности



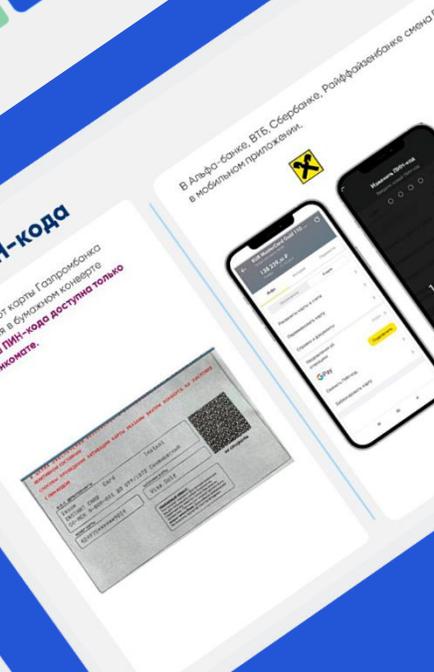
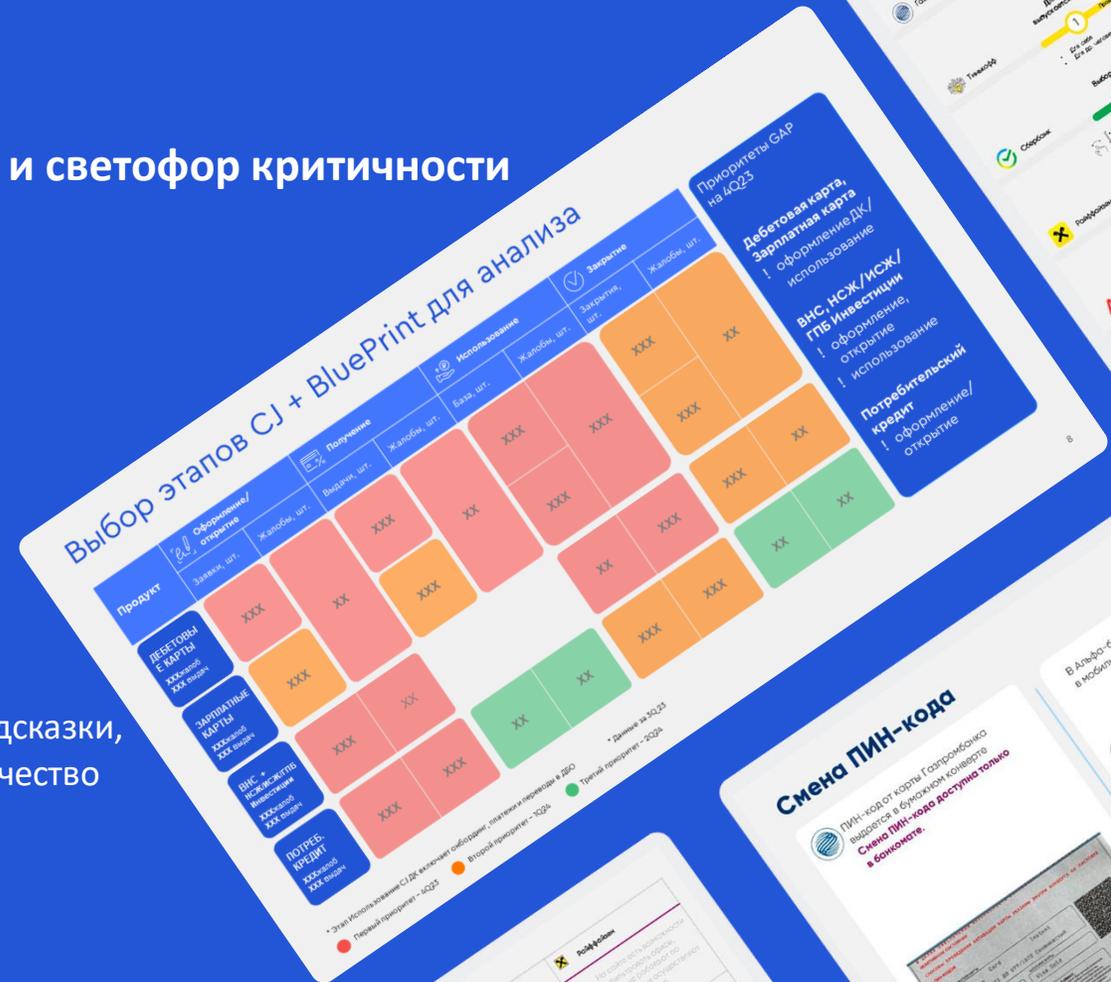
Клиентские и операционные показатели



Артефакты
(скрины, фото,
аудио записи)



Usability-аудит интерфейсов (автоподстановки, подсказки, возможность отмены операций, уведомления успеха, количество шагов и т.д.)



Доработка CJ

Клиент в центре

Балльная программа
лояльности



1

Дизайн по принципу
«забирая – давай»

2

Охват во всех точках
контакта:

- Push/e-mail
- Мобильное приложение,
интернет-банк
- Сайт
- IVR
- Соцсети
- Welcome pack

3

Единый посыл
«выгоды»



Постановка целей по CX

9 VS и >50 agile-команд

5 платформенные VS



- 30% Claim rate розничного бизнеса

+ 0,5 п.п. CSI

90% знания клиентов о новых сервисах



Стали ближе к клиенту

+ 510 исследований

80% клиентов пользуются Self Service для частых операций





Open banking

Open CX

