

РАБОТА С ГОЛОСОМ КЛИЕНТА **ОПЫТ** СБЕРБАНКА

Ольга Ножишкина

Блок «Корпоративно-инвестиционный бизнес»
ПАО Сбербанк

Система показателей клиентского опыта

Блока «Корпоративно-инвестиционный бизнес», 2019

| Показатель | TRIM (ИУЛ) | CSI (ИКО) | CES | Contact Rate | Обращения |
|----------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|---|------------------------|------------------------------|
| Что показывает | Общая уд-ть взаимодействием с Банком | Удовлетворенность продуктом, каналом | Индекс клиентских усилий (<i>простота взаимодействия</i>) | Доля звонящих клиентов | Количество жалоб и претензий |
| Периодичность замера | Год | Квартал Месяц Неделя | Год Квартал | Квартал Месяц | Квартал Месяц |
| Мотивация | ЦА – мониторинг | ЦА, ТБ – КПЭ | - | - | ЦА – КПЭ |

TRIM - Индекс удовлетворенности и лояльности корпоративных клиентов



¹ - по данным исследований, проведенных в 2018 г.

² – Measuring, Management, Monitoring

69 баллов¹
TRI*M²

БЕНЧМАРКИ

| TRIM-ИНДЕКС | МИР | ЕВРОПА | РОССИЯ |
|---|-----|--------|--------|
| 33% банков, с наиболее высоким индексом | 73 | 72 | 70 |
| Среднее значение | 70 | 69 | 68 |
| 33% банков, с наиболее низким индексом | 68 | 68 | 67 |

CES (Customer Effort Score), Индекс клиентских усилий

❖ Оценка Банка в целом

«Насколько Вы согласны или не согласны со следующими высказываниями... Банк дает мне возможность легко решить мои вопросы»

1. Полностью не согласны
2. Не согласны
3. Отчасти не согласны
4. Может согласны, может нет
5. Отчасти согласны
6. Согласны
7. Полностью согласны

CES = (Доля оценок 6 и 7) – (Доля оценок 1-3)

❖ Оценка по продуктам, каналам

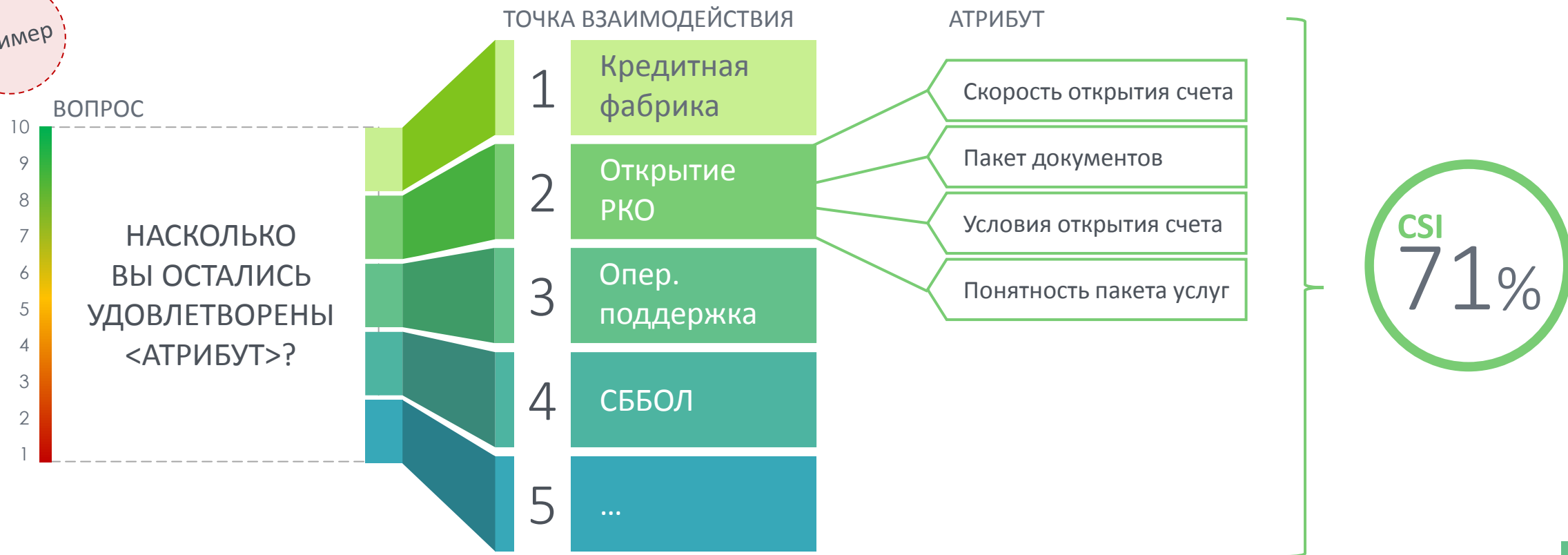
«Насколько Вы согласны со следующим высказыванием «В Сбербанке просто открыть расчетный счет для корпоративных клиентов»



CES = (Доля оценок 9 и 10)

Индекс CSI

Пример



Как мы работаем с результатами опросов клиентов



ВСЕШ МАССИВ ОПРОСОВ CSI

(оценки, комментарии)

Расчет Индекса CSI



Улучшение процессов банка

Низкие оценки, негативные комментарии к продуктам, каналам

- Задачи Владельцам продуктов, сегментам
- Разработка сервисных сценариев
- Задачи ТБ (вопросы качества обслуживания)



Индивидуальная помощь клиенту

Алерты - оценки 1-6 по 10 балльной шкале

- Решение вопросов клиента

«10 комментариев»

Subject: 10 открытых комментариев Клиентов, полученных при опросе

Коллеги, доброе утро!

Направляю 10 открытых комментариев Клиентов, полученных при опросе (комментарии отобраны случайным порядком).

Кредитная фабрика



CSI одобreno

1. Быстро прошел процесс, но отказали, хочу р/с перевести в другой банк (3 балла).
2. Процесс сбора документов и ожидаемый результат в конце - несопоставимые вещи (1 балл).
3. Долго, много бумаг надо подписывать (8 баллов).
4. Обзванивали, сфотографировали, потом только вынесли отказ (1 балл).
5. Быстро очень оформили, даже менеджер задержался после рабочего времени, чтобы оформить документы, все быстро и качественно (10 баллов).

CSI отказ

Кредитный конвейер



CSI одобreno

6. Сумму сократили (7 баллов).
7. Отказалась, потому что посчитала, что справлюсь. А так, все замечательно, все устраивает (10 баллов).
8. Повышенные ставки слишком (1 балл).
9. Не дает Сбербанк нам кредит (2 балла).
10. Все хорошо, доступно, понятно, приятно было работать (10 баллов).

CSI отказ



Анатолий Попов

23 апреля в 9:54 · 🌐

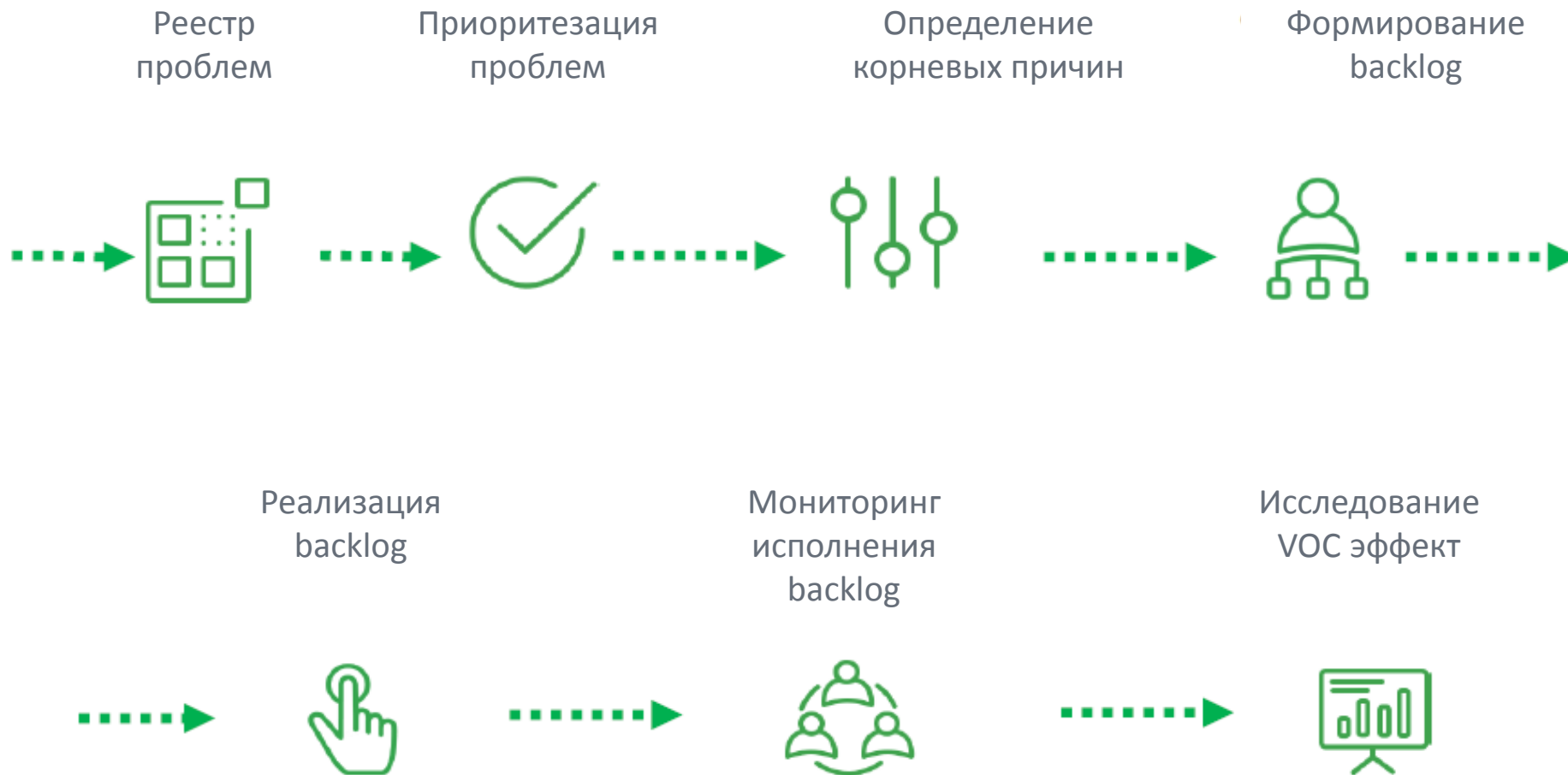
Я часто начинаю свой день с чтения отзывов, как и сегодня. Читаю их каждый день. Так же, как и 100 других топ-менеджеров Сбербанка.
 У нас устроено так. Когда клиент начинает пользоваться нашим продуктом, через некоторое время мы просим его пройти опрос. Негативные отзывы попадают в такой ежедневный дайджест по теме. Например, темой дня может быть ВЭД или инкассация. По ней из разных отзывов отбирается 10 случайных. Если жалобы в чем-то повторяются – значит, это системная проблема и ее нужно экстренно решать. Поэтому все, что вы присылаете о наших продуктах – важно, и позволяет нам лучше работать над ошибками.

Десять сообщений в день – много это или мало? Не знаю. Но 3,5 тысячи прочтенных сообщений с фидбеком в год – это точно то, что позволяет держать себя в тонусе. 😊

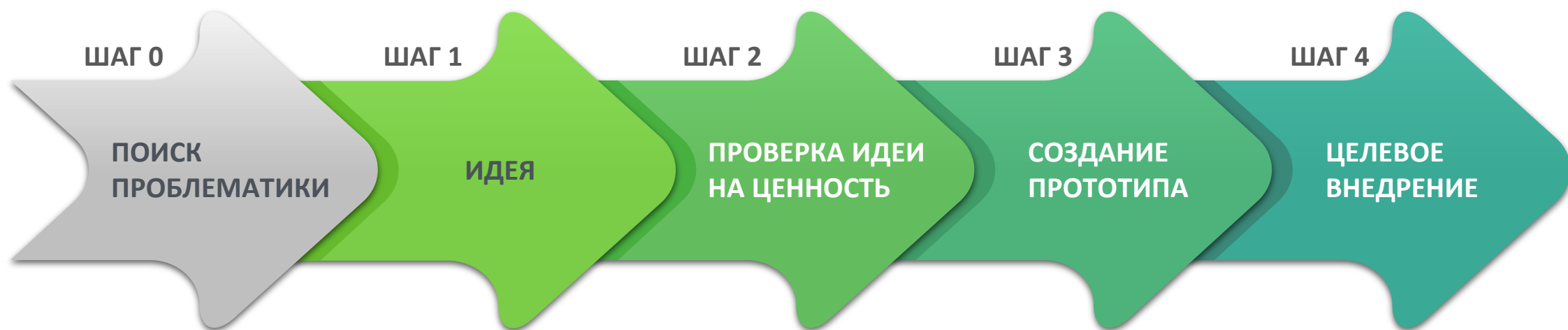
#клиенты #отзывы #сервис



Работа с корневыми причинами – на стороне владельцев продуктов, каналов



Разработка сервисных сценариев



Анализ
Голоса Клиента



Benchmarking



Brainstorming



Генерация
решений,
сценариев



Дизайн-
Мышление,
проверка
решений



Сервис-дизайн,
проектирование
решения

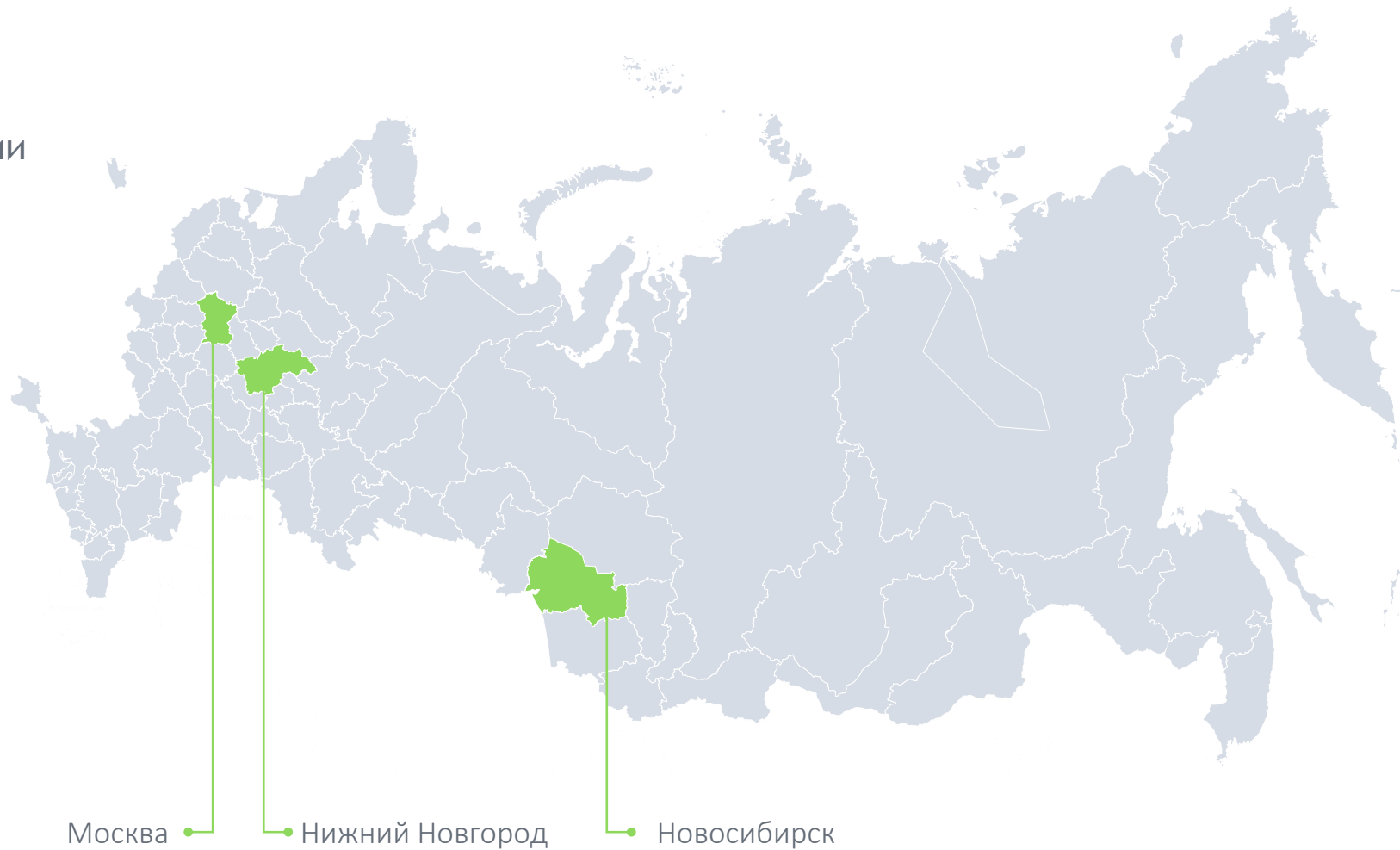
- Умное обслуживание
- Проактивные сервисные коммуникации
- Новые клиентский опыт



На базе детальных
сценариев работы
сервиса

3 Лаборатории Сервис Дизайна

- Проекты по методологии Дизайн-мышления и Сервис-дизайна
- UX-тестирования
- Качественные исследования
- Сервисные сценарии



Эволюция клиентского опыта в Блоке «Корпоративно-инвестиционный бизнес»

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА



Внутренний
аудит

2011



Тайный
покупатель

2012



Голос
Клиента

2013



Сервис-
дизайн

2015



Сервисные
сценарии

2018



CSI по
данным

2020

КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ