


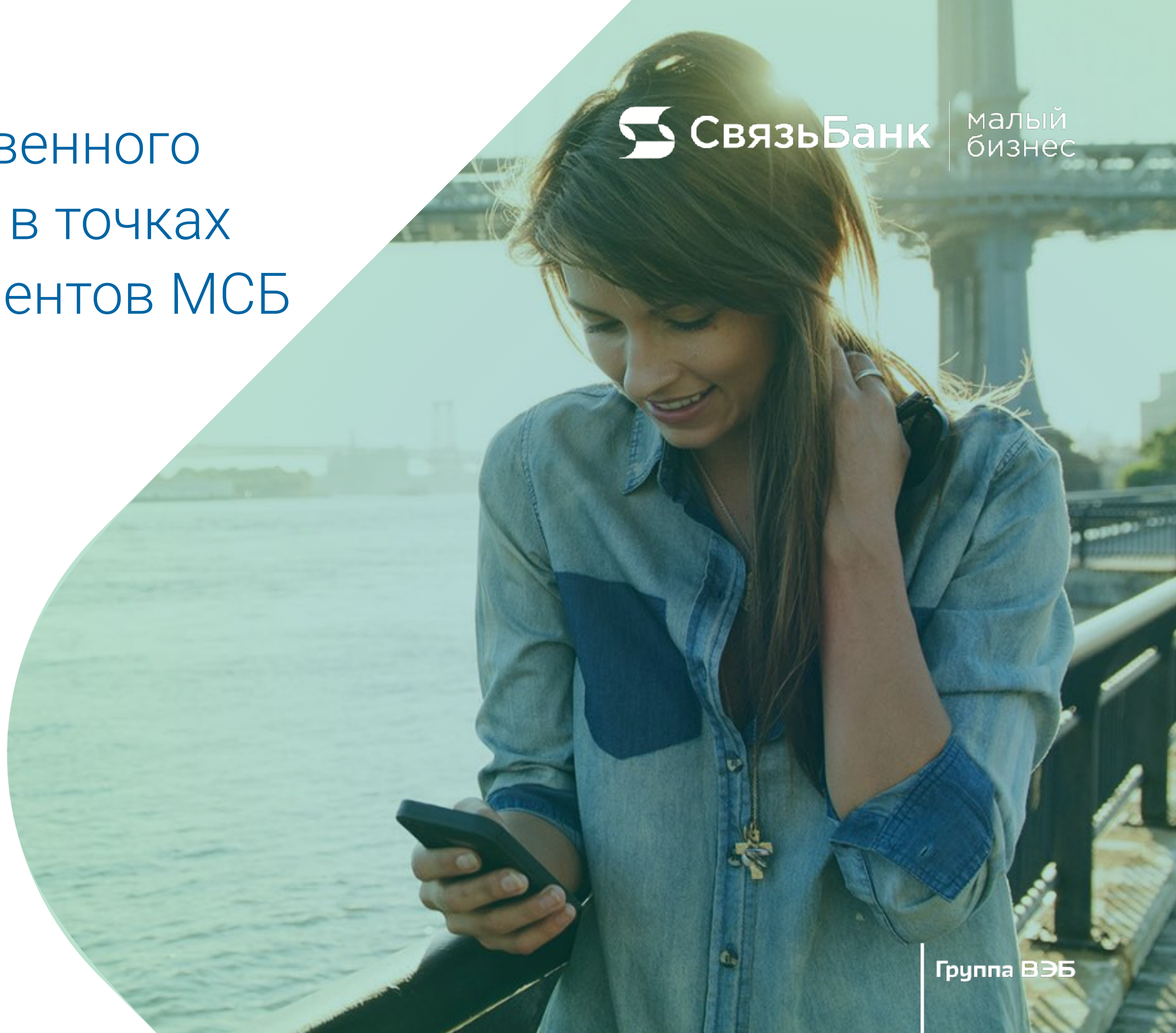
Монетизация качественного клиентского сервиса в точках контакта Банка и клиентов МСБ

 СвязьБанк

малый
бизнес

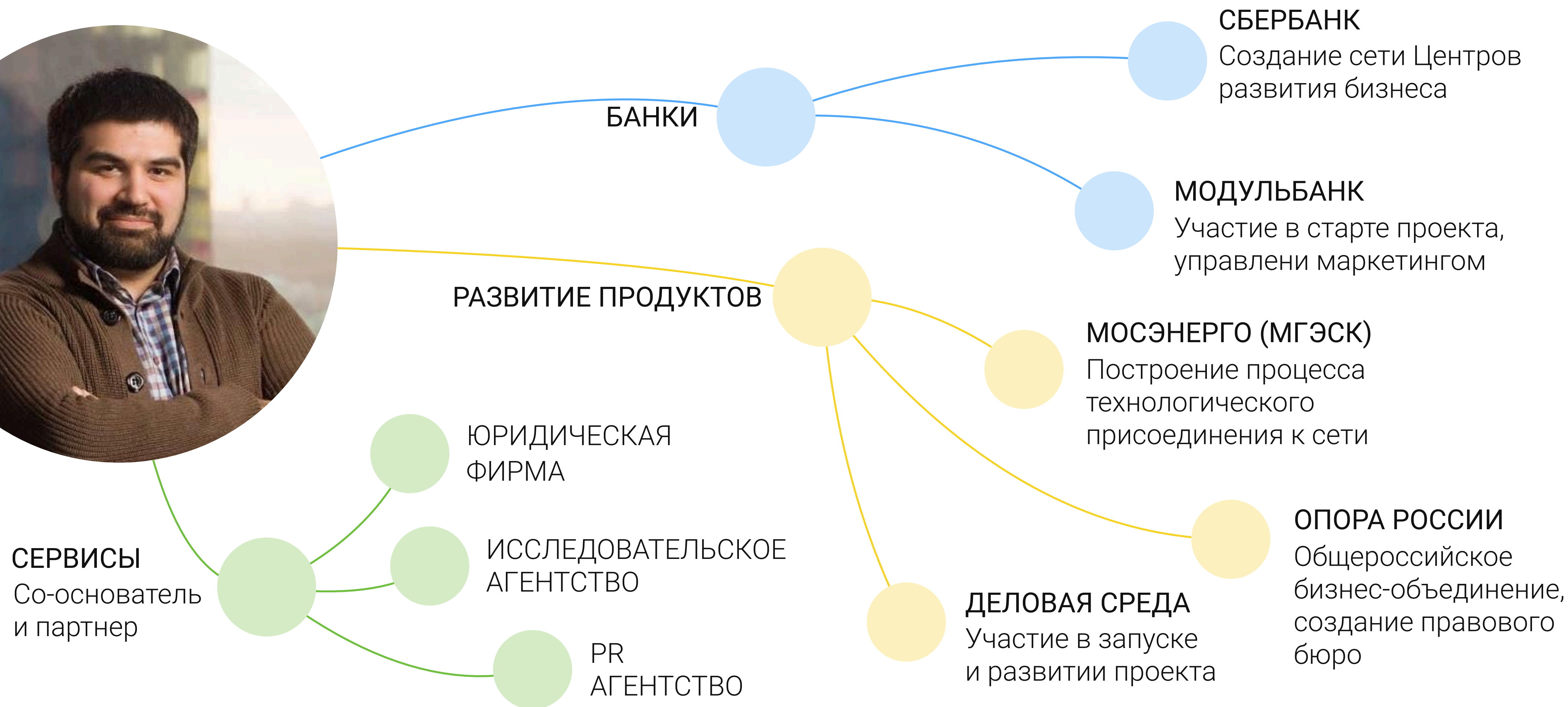
ЦЕНТР РАЗВИТИЯ
МАЛОГО И МИКРОБИЗНЕСА

Группа ВЭБ



МИХАИЛ КАЧАЛКИН

СВЯЗЬ-БАНК, ЦЕНТР РАЗВИТИЯ МАЛОГО И МИКРОБИЗНЕСА





*«Мы больше не организуем полеты, мы
удовлетворяем потребности наших клиентов
в путешествиях»*

Ян Карлсон, президент группы Scandinavian Airlines System



«Мы больше не организуем полеты, мы делаем наших клиентов счастливыми путешественниками»

Народная мудрость

СЕРВИСНАЯ ЭКОНОМИКА

К

КЛИЕНТО- ЦЕНТРИЧНОСТЬ

Продукты и сервисы
строятся вокруг клиентов
и их потребностей

С

СЕРВИСНОСТЬ

Все есть сервис
— целостный опыт
взаимодействия клиента
с продуктом

П

ПЛАТФОРМА

Продукты становятся
платформой для
клиентского сервиса

Ц

ЦЕЛОСТНОСТЬ

Общее впечатление
от услуги зависит
от качества
обслуживания
в каждой точке контакта

КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ



ПРОДУКТ ИЗМЕНЯЕТСЯ В СТОРОНУ УДОБСТВА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

СЕРВИСНОСТЬ



Вход в систему

BANK.EXE

Тип хранилища: USB-токен (смарт-карта)

Идентификатор: 0606633968284A

Ключ: Иванов И.

Пароль:

Язык: русский

Настройки подключения

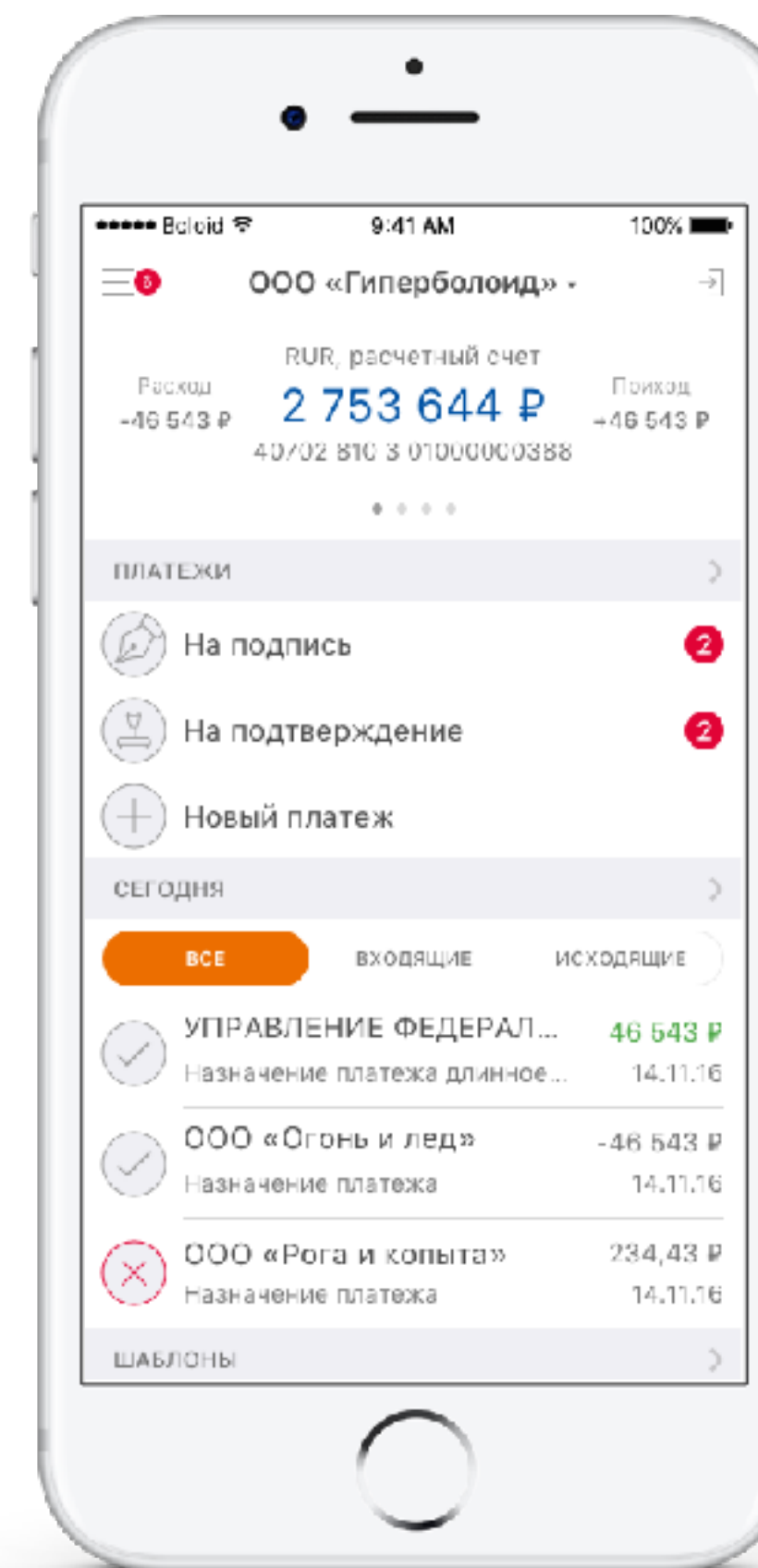
Используется СКЗИ "Крипто-КОМ 3.2"

1. Выберите тип хранилища ключей ЭП
2. Выберите USB-токен/ смарт-карту или укажите путь к ключу ЭП
3. Выберите наименование ключа ЭП
4. Укажите пароль к ключу ЭП
5. Выберите язык интерфейса
6. Нажмите для работы через прокси-сервер

Нажмите для входа в Internet-Банкинг

Нажмите для выбора имени "iBank 2" ключа ЭП

Нажмите для выбора наименования ключей ЭП



СЕРВИС НОВОГО ОБРАЗЦА ФОРМИРУЕТСЯ ПОВЕРХ КЛАССИЧЕСКИХ УСЛУГ

ПЛАТФОРМА

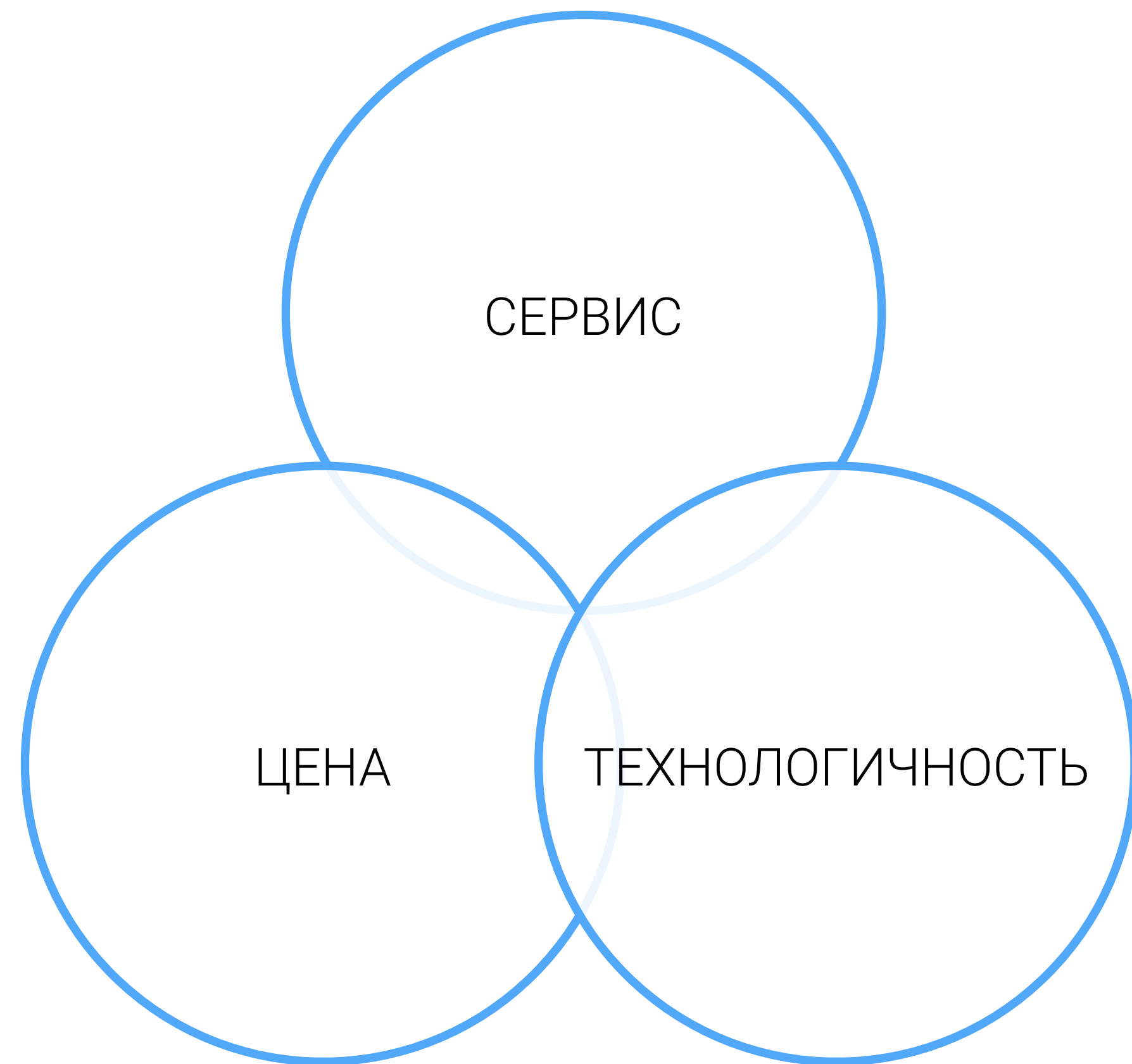


БАНКОВСКИЙ ПРОДУКТ КАК ПОВОД НАЧАТЬ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ

ЦЕЛОСТНОСТЬ

ЗАЯВЛЕННЫЙ УРОВЕНЬ СЕРВИСА В КАЖДОЙ
ТОЧКЕ КАСАНИЯ

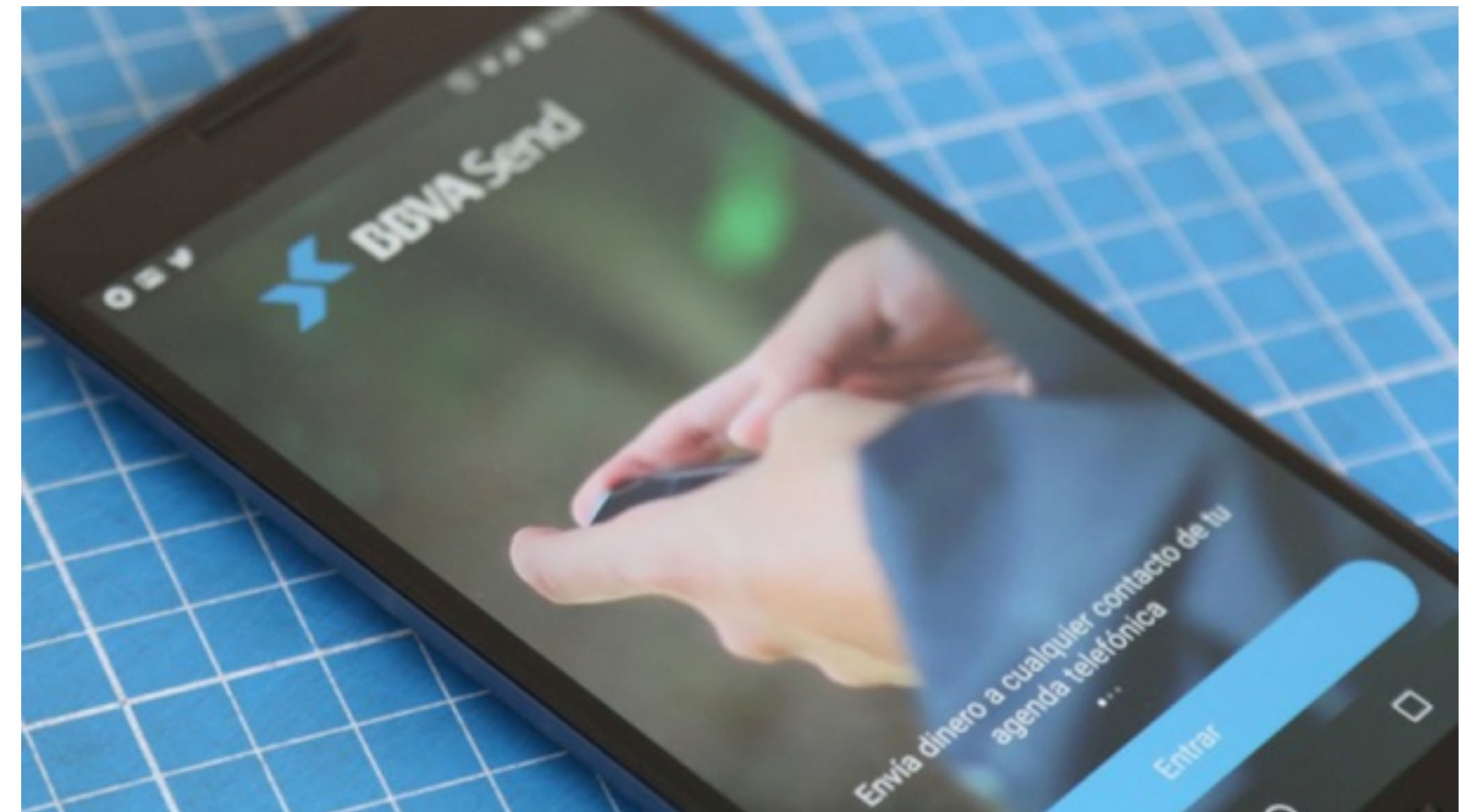
ВОЗМОЖНЫЕ СТРАТЕГИИ



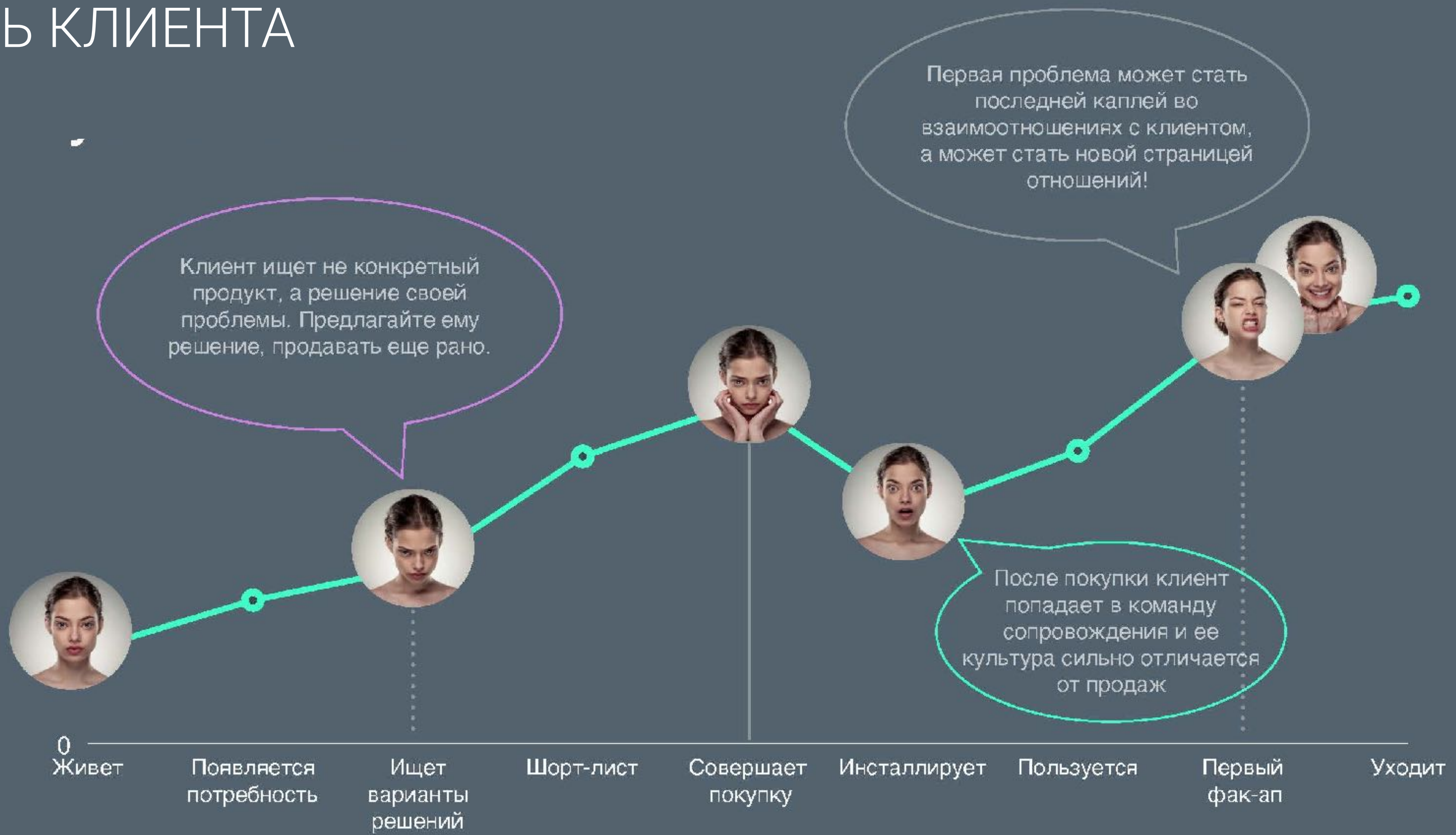
- Ценовые стратегии (демпинг) — легко воспроизводимы и не формируют лояльность клиентов.
- Инвестиции в технологии — гонка вооружений с высокими издержками, где удачные решения быстро копируются конкурентами.
- Сервис — уникальная черта бизнеса, которая сложно поддается копированию, так как строится на основе ценностной модели. Для внедрения, требуются проводить глубинные пользовательские исследования.

ПОЧЕМУ ИМЕННО СЕРВИС?

- Сегодня **сервис** — это целостный опыт взаимодействия клиента с продуктом
- Уровень копирования продуктов и услуг во всех отраслях сейчас довольно высок, особенно в банковской сфере (**от 3 до 6 мес**).




ПУТЬ КЛИЕНТА



МАТРИЦА СЕРВИСНЫХ СЦЕНАРИЕВ


ЭМОЦИИ					
СЦЕНАРИЙ КЛИЕНТА	Живет	Шорт-лист	Совершает покупку	Инсталлирует	Фак-ап
ПОТРЕБНОСТЬ	Нет потребности	Нужно выбрать оптимальное решение	Нуждается в подтверждении, что сделал правильный выбор	Нуждается в максимально бесшовной инсталляции	Нуждается в подтверждении, что сделал правильный выбор
ЭКРАН	Реклама / соц. сети / конференция	Сайт / звонок в службу поддержки / материал со сравнением разных брендов	Офис продаж / приветственное письмо	Интерфейс продукта/чат с поддержкой	Call-центр
КОМАНДА, ДОСТАВЛЯЮЩАЯ СЕРВИС	Реклама / PR / Маркетинг	Маркетинг / команда поддержки / лидеры мнений	Команда продаж	Команда поддержки, инструкции	Команда поддержки

ТОЧКА КАСАНИЯ: ЖИВЕТ

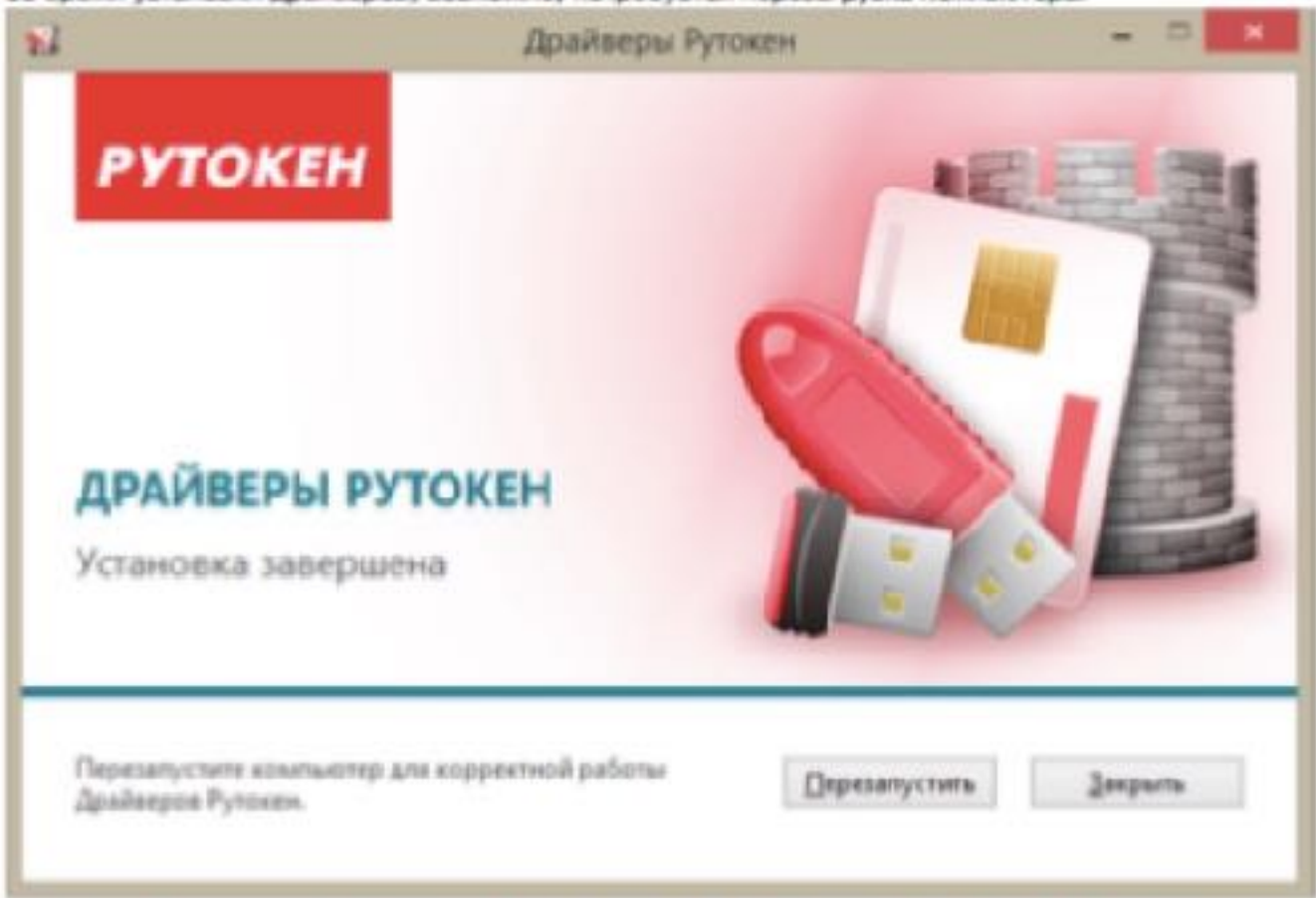
Эмоции	
Сценарий клиента	Живет
Потребность	Нет потребности
Экран	Реклама/ соц сети/ конференция
Команда доставляющая сервис	Реклама/PR/Маркетинг



ТОЧКА КАСАНИЯ: ИНСТАЛЛЯЦИЯ

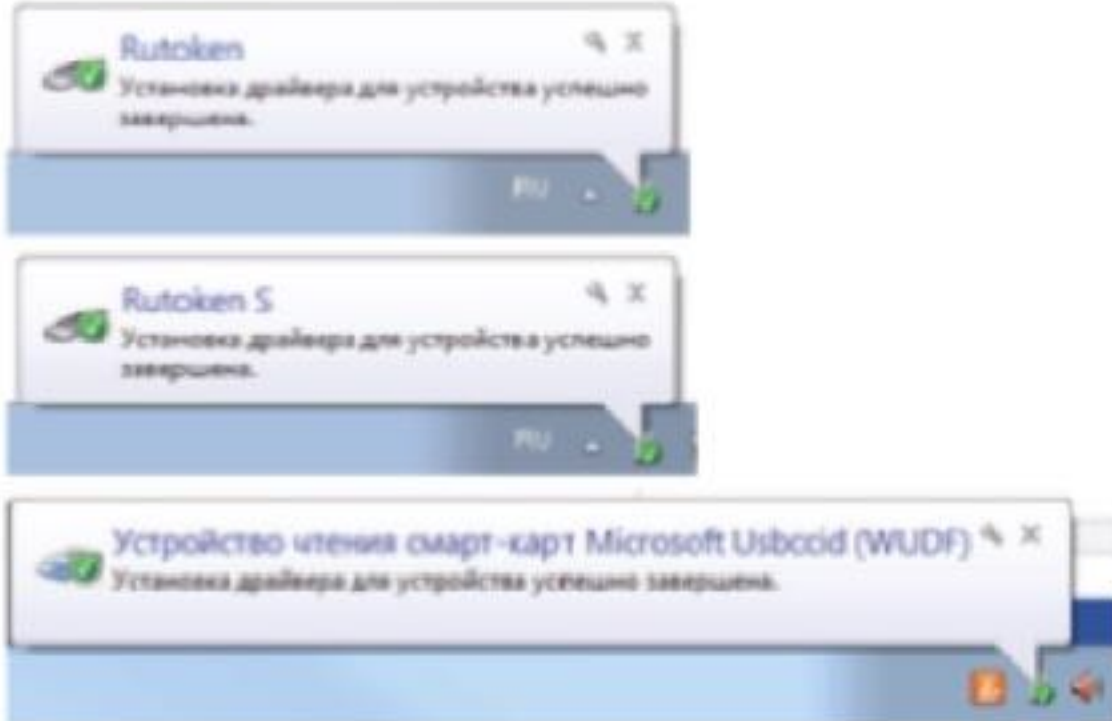
ЭМОЦИИ	
Сценарий клиента	Инсталирует
Потребность	Нуждается в максимально бесшовной инсталляции
Экран	Интерфейс продукта/чат с поддержкой
Команда доставляющая сервис	Команда поддержки, инструкции

3. Во время установки драйверов, возможно, потребуются перезагрузка компьютера:




4. После окончания установки драйверов подключите идентификатор Рутокен к USB-порту компьютера.

В области уведомлений Панели задач появятся сообщения, свидетельствующие об обнаружении системой подключенного электронного ключа Рутокен (в зависимости от модели подключаемого токена) и готовности Рутокен к использованию:



На идентификаторе загорится светодиод - признак, что Рутокен готов к работе.

ТОЧКА КАСАНИЯ: ПЕРВЫЙ ФАКАП

Эмоции	
Сценарий клиента	Фак-ап
Потребность	Нуждается в оперативном решении своей проблемы
Экран	Call-центр, сотрудники фронт-офис
Команда доставляющая сервис	Команда поддержки



Ksenia Bezuglova

19 февраля · 🌐



Про то, как мы с Алексой не улетели в командировку. Вот и настал тот день - Впервые Шереметьево подвело меня. Начиная с парковки, где не работал телефон вызова сотрудника, службой сопровождения маломобильных граждан, которых ждали 30 мин, заканчивая лентой досмотра, где решили разобрать по частям коляску со спящим ребенком и стойкой регистрации, которая уже до нашего прихода выдала другому человеку посадочный талон на моего младенца. А мы всё стояли и смотрели на суетящихся сотрудников аэропорта, а тем временем наш рейс улетел. бывает же! Из миллиона полетов вот такой веселый... Хорошо, что я научилась не нервничать))) очень порадовал Аэрофлот, который тут же обменял наши билеты на следующий рейс, предложив выплатить компенсацию за моральный ущерб или повысить до бизнеса класс в салоне самолета. Затем нас отвезли в отель, поселили в очень комфортный для меня номер, где мы и поели и поспали))) и сто раз нам позвонили все и извинились и очень беспокоились, как мы тут проживаем))) а что нам остается? хорошо живем! Только вот губернатор Архангельской области расстроился... Очень ждал он нас утром.

МЕТРИКИ В ТОЧКАХ КАСАНИЯ



ПРОСТО
ЖИВЕТ

- [УЗНАВАЕМОСТЬ БРЕНДА]
- [АКТИВНОСТЬ КЛИЕНТОВ]



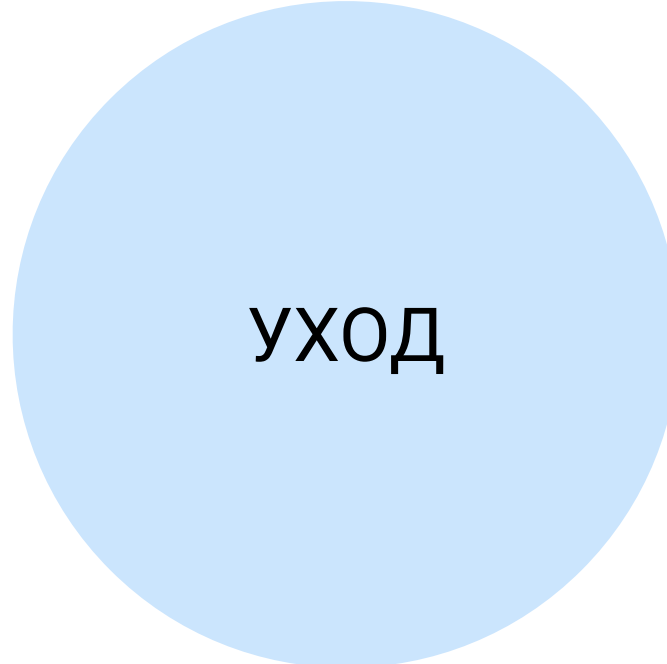
ИСПОЛЬЗОВАНИЕ

- [УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ CSI]
- [ГЛУБИНА ОТНОШЕНИЙ]
- [ЛОЯЛЬНОСТЬ NPS]



ПРОБЛЕМЫ

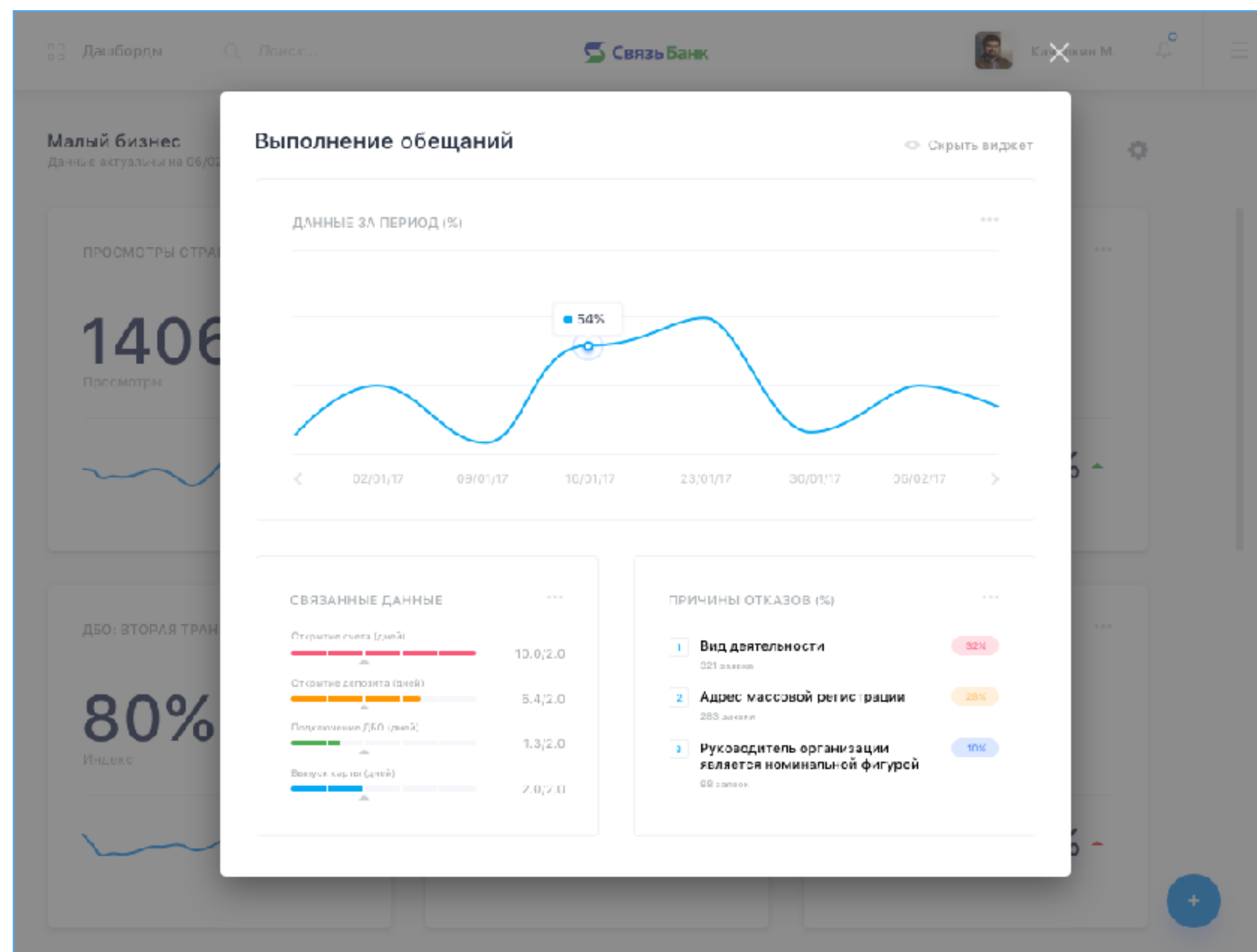
- [ИНДЕКС УСИЛИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ]
- [ИНДЕКС ВЫПОЛНЕНИЯ ОБЕЩАНИЙ]



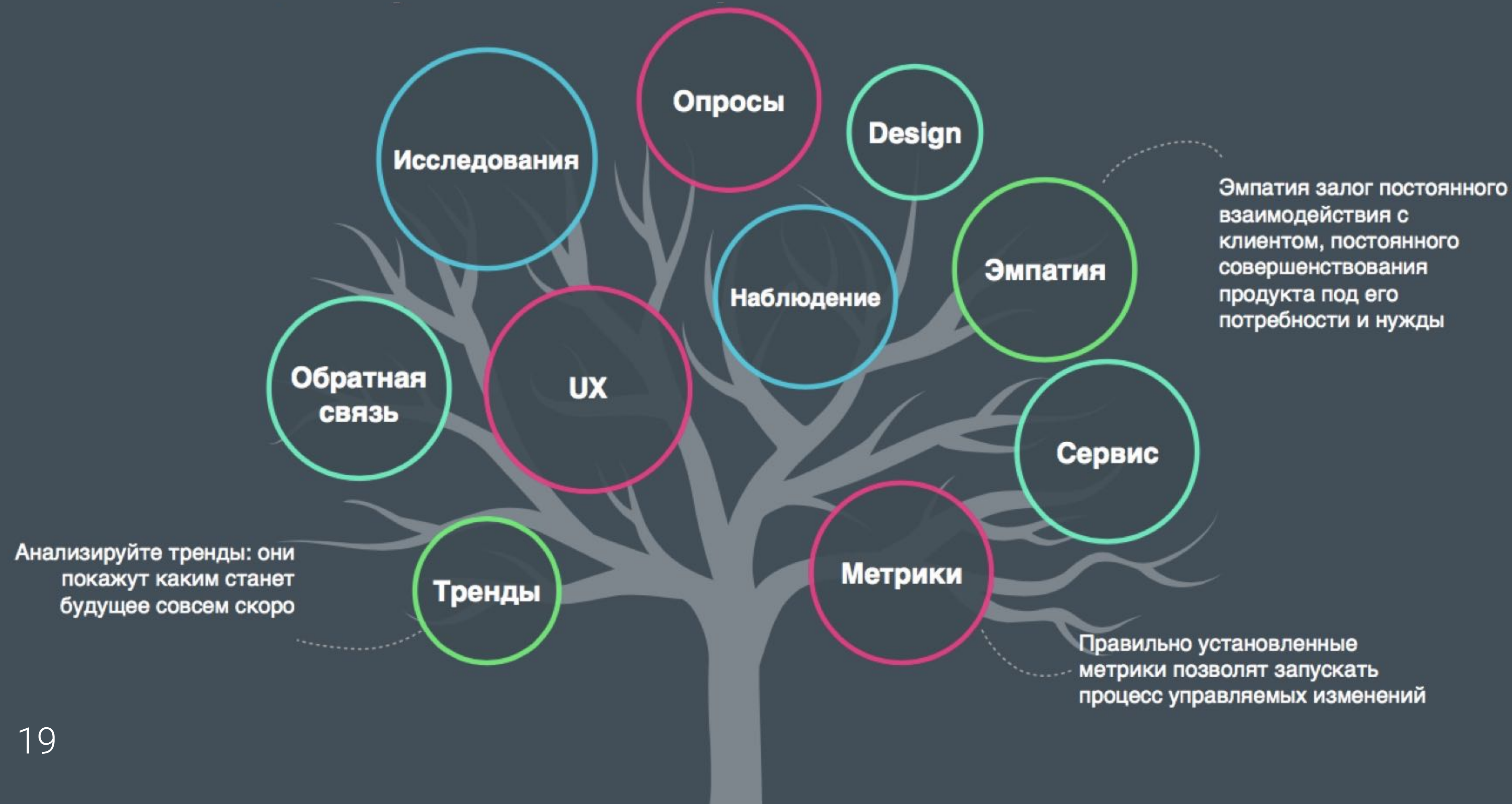
УХОД

- [ОТТОК КЛИЕНТОВ]

ДАШБОРД



ИНСТРУМЕНТАРИЙ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ



ВОПРОСЫ?



МИХАИЛ КАЧАЛКИН

E-mail: kachalkinm@gmail.com

Tel: 8(906)077-1-777

Web: www.kachalkin.com