

# КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ В B2B: ТРЕНДЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ ТРАНСФОРМАЦИИ

14 апреля 2021



# Анна Уварова

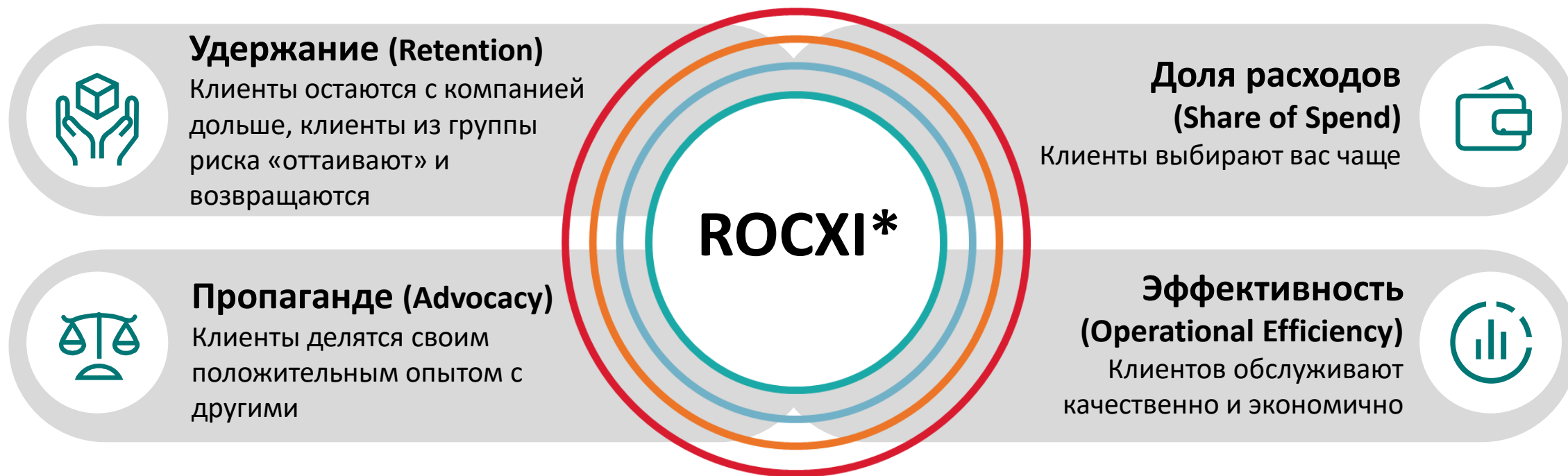
---

Старший директор по развитию  
практики B2B исследований

**[Anna.Uvarova@ipsos.com](mailto:Anna.Uvarova@ipsos.com)**



# За счет чего компании-лидеры по CX растут быстрее, чем компании-аутсайдеры?



\* Return on CX Investment

# Как ничего не упустить?

## Эффективное партнерство



## Доверенное партнерство



## Стратегическое партнерство



### Качественное руководство

Четкие базовые правила для развития отношений, например документооборот, операционные процессы, процедуры, порядок эскалации и т.д.



### Четкость исполнения и отчетности

Обеспечение простоты ведения бизнеса за счет хорошего коммерческого, договорного и операционного управления и отчетности



### Быстрота реакции

Наличие персонала и ресурсов для достижения целей



### Бизнес-поддержка

Предоставление доступа к вашим возможностям и ресурсам



### Личные связи

Выстраивание крепких личных взаимоотношений с людьми, которым клиент может доверять



### Добавленная ценность

Проактивное предложение идей и решений, повышающих стоимость бизнеса клиента

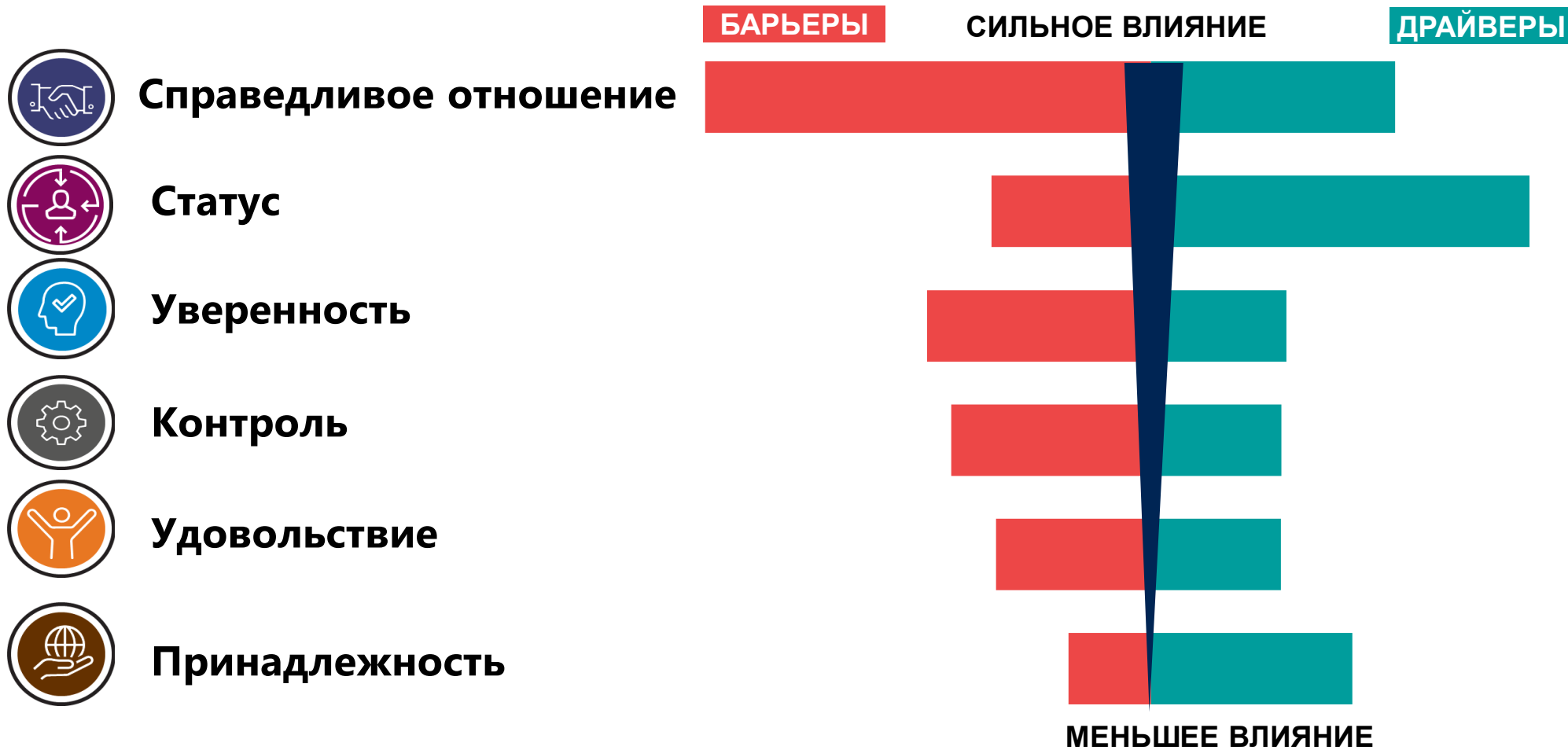
**Как?** CRM, клиентоцентричная отчетность, voice of client, комплексный анализ данных, разбор инцидентов для постоянного усовершенствования



Новый подход к клиентскому опыту:  
переход от создания поверхностного и  
транзакционного опыта к более  
глубокому, построенному на  
отношениях



# Как силы СХ влияют на взаимоотношения?



# Как силы СХ влияют на взаимоотношения?

Ролик-победитель  
Ipsos Ad Bank  
Award в категории  
**«СИМПАТИИ  
ЗРИТЕЛЕЙ»**, в  
сегменте B2B







# Справедливое Отношение



*У нас очень старый тариф, но в настоящее время, после объединения с нашим провайдером, у вас есть более выгодные предложения, **но вы не торопитесь про них рассказать и нас переключить.***

*Было бы **справедливо** доступ к вакансиям получать не на месяц, а на день. И за это и платить. Или вбивать параметры, мне высвечиваются резюме, контакты их скрыты, **я выбираю те резюме, которые мне интересны и их оплачиваю...***

*Представитель компании в нашем регионе **работает в интересах одного дилера**, ссылаясь на то что он продвигает их продукцию, а остальные дилеры нет. И это знают все дистрибьюторы в нашем регионе!*

*Взяли рефинансирование с льготной ставкой, но забыли принести справку из другого банка, в котором гасили кредит, и ставка стала на 5% выше. При этом с предложением услуг ваши менеджеры звонят очень часто, могли бы один раз позвонить и напомнить о справке, это повысило бы лояльность клиентов. Банку видимо это невыгодно, **я понимаю, что это моя вина, но по итогу буду рефинансироваться в другом банке и уходить из вашего.***





Carlsberg UK и Diageo сообщили в Financial Times (12.4.20), что они не будут брать с баров и ресторанов деньги за кеги с пивом, которые не были вскрыты из-за карантина, и заменят бесплатно те упаковки, у которых на момент снятия карантина истечет срок годности.

Интернет-провайдер улучшил клиентский пакет бесплатно для того, чтобы помочь клиентам лучше взаимодействовать друг с другом во время изоляции

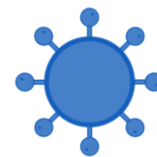


# Справедливое Отношение

Сделайте так, чтобы клиенты чувствовали, что в их отношениях с вами происходит **честный обмен**. Если ценностное предложение или сервис компании принципиально не справедливы, клиенты просто не будут поддерживать компанию в дальнейшем.

## Как?

- **Индивидуальный** подход (AI + ML)
- **Гибкие** тарифы
- **Честность**, «быть на стороне клиента», проактивно предлагать более выгодные решения
- **Прозрачные**, понятные «условия игры»
- **Риск-менеджмент**



И ни в коем случае нельзя считаться теми, кто получает несправедливую выгоду от нынешнего кризиса!



# Уверенность



Массово сняли все рейсы, которые закреплены на декабрь – это срывы всех поставок и всего вытекающего из этого. До этого не было нареканий. **Важно информировать заблаговременно**

Плохая работа с проектантами или вообще её отсутствие. Ужасная поддержка менеджеров во всех аспектах. **Каждую задачу приходится контролировать**, рабочие капризные как дети!!!!

Не довольна как вы к документам относитесь, 2 месяца тянули. Я чуть премии из за этого не лишилась.

Когда мы только начали активное пользование в банк-клиенте, не сразу стали пользоваться токеном и превысили дневной лимит с подтверждением по смс, приехали в клиентский офис и услышали отказ от объяснения как сделать платежное поручение на бумажном носителе, из за этого чуть не потеряли важного партнера, потому что дело было срочное. **Хотелось чтобы начинающим предпринимателям было к кому обратиться и они не оставались один на один со сложной, как нам тогда казалось, проблемой**

## Stay HOME\* с Тинькофф!

Счет для бизнеса не выходя из дома:

- Заявка — онлайн
- Сами приедем подписать договор.  
В защитной маске и с антисептиком
- Управление счетом из личного кабинета и приложения



Весной в Сбербанке для корпоративных клиентов запустили горячую линию по вопросам работы бизнеса в коронавирус. Специальный колл-центр дополнительно консультировал, как правильно организовать удаленную работу компании, оформить больничные листы, помогал с банковскими операциями.

## АНТИКРИЗИСНЫЕ МЕРЫ ПОДДЕРЖКИ КЛИЕНТОВ СБЕРБАНКА В СВЯЗИ С COVID-19

Корпоративным клиентам

8 (800) 200-34-40 ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ ДЛЯ КОРПОРАТИВНЫХ КЛИЕНТОВ

# Уверенность

Дайте клиентам **уверенность** в том что все ясно, прозрачно и **работает, как и ожидалось**. Клиенты хотели бы понимать, каковы следующие шаги и получить **ясность в отношении результатов**.

## Как?

- Схемы и алгоритмы для **упрощения выбора**
- «Калькуляторы»
- Тестовый период
- Выполнение **обещаний**
- Четкие «**дорожные карты**»
- **Информирование, предупреждения, поддержка 24/7**, во всех удобных каналах



Демонстрация обеспечения безопасности сотрудников и клиентов





# Контроль



*И можно как-то наладить работу мобильного приложения, чтобы можно было **в любой момент увидеть реальную информацию**, а не ждать пока обновится после выходного в рабочий день? Это очень напрягает.*

***Менеджер не может решить вопрос**, связанный с блоком бухгалтерии. Бюрократия – составляющая любого вопроса, и нам проще не заказывать машину, чем писать жалобу по всем вопросам*

***Много нерабочих и праздничных дней!** Для юридических компаний это недопустимо! Другие банки работают и в праздничные дни*

*В программе лояльности **нет подходящих для меня бонусов**. Варианты: кэшбэк или оплата онлайн бухгалтера.*





Некоторые банки, такие как Openbank или BBVA, позволяют клиентам контролировать каждую функцию через мобильное приложение (например, можно самостоятельно заблокировать кредитную карту).



© Ipsos

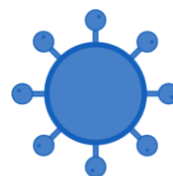
BBVA, Мексика, обязалась перед своими поставщиками производить немедленные платежи за услуги, по которым выставлены счета-фактуры, стремясь повысить ликвидность своих партнеров.

# Контроль

Помогите клиентам почувствовать, что они **контролируют ситуацию и управляют ею**. Это означает предоставление клиентам **осмысленного выбора** и возможность доступа ко **всему спектру услуг и опций**.

Как?

- Повышение **оперативности** работы
- **Расширение возможностей** моб.приложения и других удаленных каналов
- **Единый** личный кабинет
- **Прозрачность** тарифов и комиссий
- **Более полное использование** данных и продуктов клиента
- **Чек-листы** при использовании



Нестабильность и неопределенность, связанные с кризисом COVID-19, дают преимущество компаниям, которые способны вернуть своим клиентам чувство контроля.



## Удовольствие



Так как была проведена оптимизация в банке, после чего обслуживание юридических и физических лиц производится в общей очереди. **Это доставляет неудобства.** Раньше были операторы, которые занимались только юр лицами и решались все вопросы быстро. В данный момент обслуживание Юр лиц затруднено.

На сегодняшний день этот банк в целом наиболее привлекателен, но не все мне нравится. Например, личный кабинет не очень удобен. Какие-то операции удобно делать, а с **шаблонами работать неудобно.** Информация по транзакциям тоже мне не нравится. Тем не менее, в остальном все хорошо.

Неправильно устроена работа офисов, сотрудники постоянно должны бегать к начальнику в итоге **много телодвижений с малым результатом.** Я на днях был в офисе, **40 минут ждал в очереди**, хотя народу было не так много .... Неужели нельзя выделить сотрудника для простых и быстрых вопросов ????

# Удовольствие

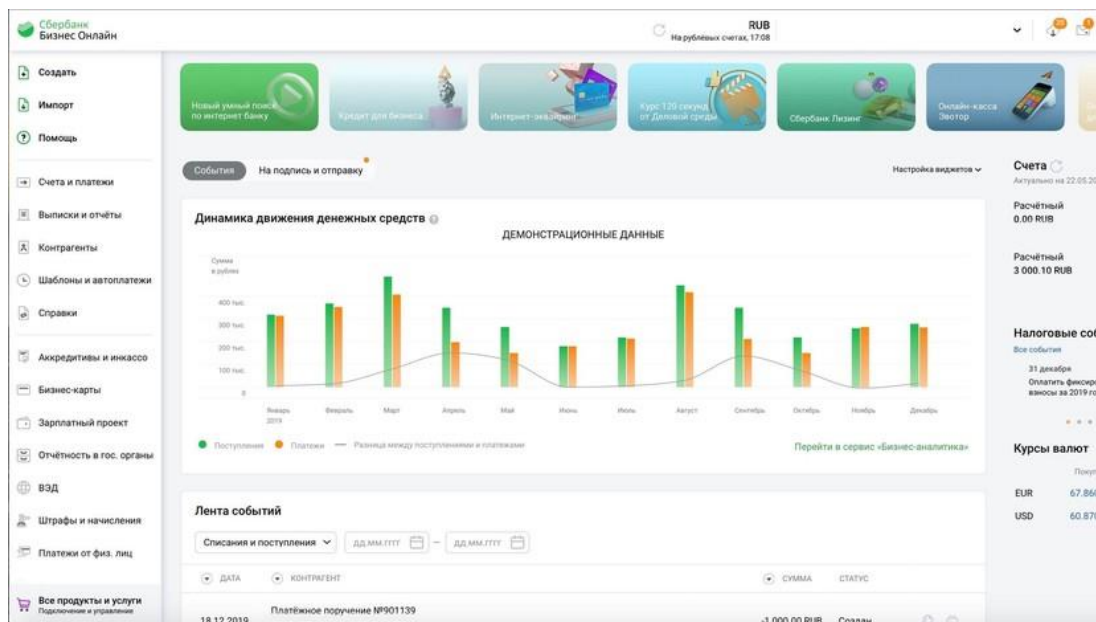
Помогите **сделать жизнь клиентов легче**, чтобы они ощутили свободу.

## Как?

- **Маркетплейсы, экосистемы**
- **Единая авторизация** на нескольких сервисах
- **Бесшовность**, омниканальность, оптимизация клиентского пути
- **Комплексные** продукты (страховка «на всё»)
- Шаблоны, **предзаполненные** формы
- Запоминать **индивидуальные настройки**
- Платежи в один клик, **автоплатежи**
- Биометрия
- Предиктивная аналитика, **скоринг**, рекомендации на основе big data
- Внедрение **инноваций**



В период пост-изоляции важна идеальная работа удаленных сервисов



Сбербанк Бизнес Онлайн – теперь со Stories







# Статус

Да, хочу отметить, что я посещаю с 14 года сервисный центр, хотелось бы увидеть **приличную подарочную карту как постоянному клиенту**. Все нравится, учувствуем в программе ХХХ + **было бы приятно бонусы получить**. В сервисе приятный коллектив, обслуживанием доволен, **персональную скидку бы, чтобы меня отметили за многолетнее обслуживание привилегиями...**

Не могу получить кредит, из-за того, что являюсь директором с января, а по правилам банка надо не менее 6 месяцев. Организация существует более 4 лет, по оборотам боле 1 млн в месяц. Как-то несерьёзно, на мой взгляд!!!

Сейчас в стране нелегкая ситуация из-за карантина. Наш бизнес не работает, почему Вы не идете на отсрочки??? Это бесчеловечно ПРОСТО! **Я хороший клиент вашего банка, мы всегда платим**, за столько лет выплат СУММАРНО просрочка составляет три дня! Суммарно! Это же смешно




## Индивидуальный подход к среднему бизнесу

Премиум-условия для компаний с оборотом от 120 млн ₽

Обсудить условия

**Тинькофф:**  
«для руководителя - премиальное обслуживание в банке и в путешествии»



### Премиальные сервисы для руководителя

- Премиальное обслуживание в банке и в путешествии
- До 3,5% годовых на остаток
- До 30 000 рублей кэшбэка в месяц

[Подробнее](#)

**Продление действие бонусных миль / статусов авиакомпаний на год:** участники программ лояльности, не использовавшие бонусные мили в 2019–2020 годах, смогут потратить их в 2021 году.

# Статус

**Статус** означает, что клиенты чувствуют себя ценными, уважаемыми и достойными **особого отношения**.

## Как?

- **Программы лояльности** с понятными уровнями и условиями
- **Спец.предложения** для премиальных клиентов
- Оценивать компанию не «в моменте», а **в целом**, предлагая «кредитные каникулы», более гибкое внесение платежей и т.д.
- **Сохранять привилегии** при смене бренда, предлагать **поддержку при смене систем**
- **Делиться опытом**; давать выгодные условия использования ресурсов «третьих лиц»
- **Грамотная коммуникация** с благодарностями и вежливыми отказами
- Грамотная политика **эскалации**



Лояльные клиенты долго терпят, но в трудные времена ожидают преференций, брендам необходимо найти способы проявить гибкость и оценить лояльность.



# Принадлежность

Помогите клиентам ощутить **чувство принадлежности** и покажите **вашу заботу об общем благе**.

## Как?

- Участие в **отраслевых организациях**, мероприятиях, конкурсах
- **Поддержка инициатив** (малый бизнес, экология, развитие региона / района и т.д.)
- Поддержка **социальных программ**, доступная среда
- **Обучение**, тренинги, обмен знаниями
- Создание **сообществ бренда**, где клиенты могут общаться и взаимодействовать
- Развитие **HR-бренда**



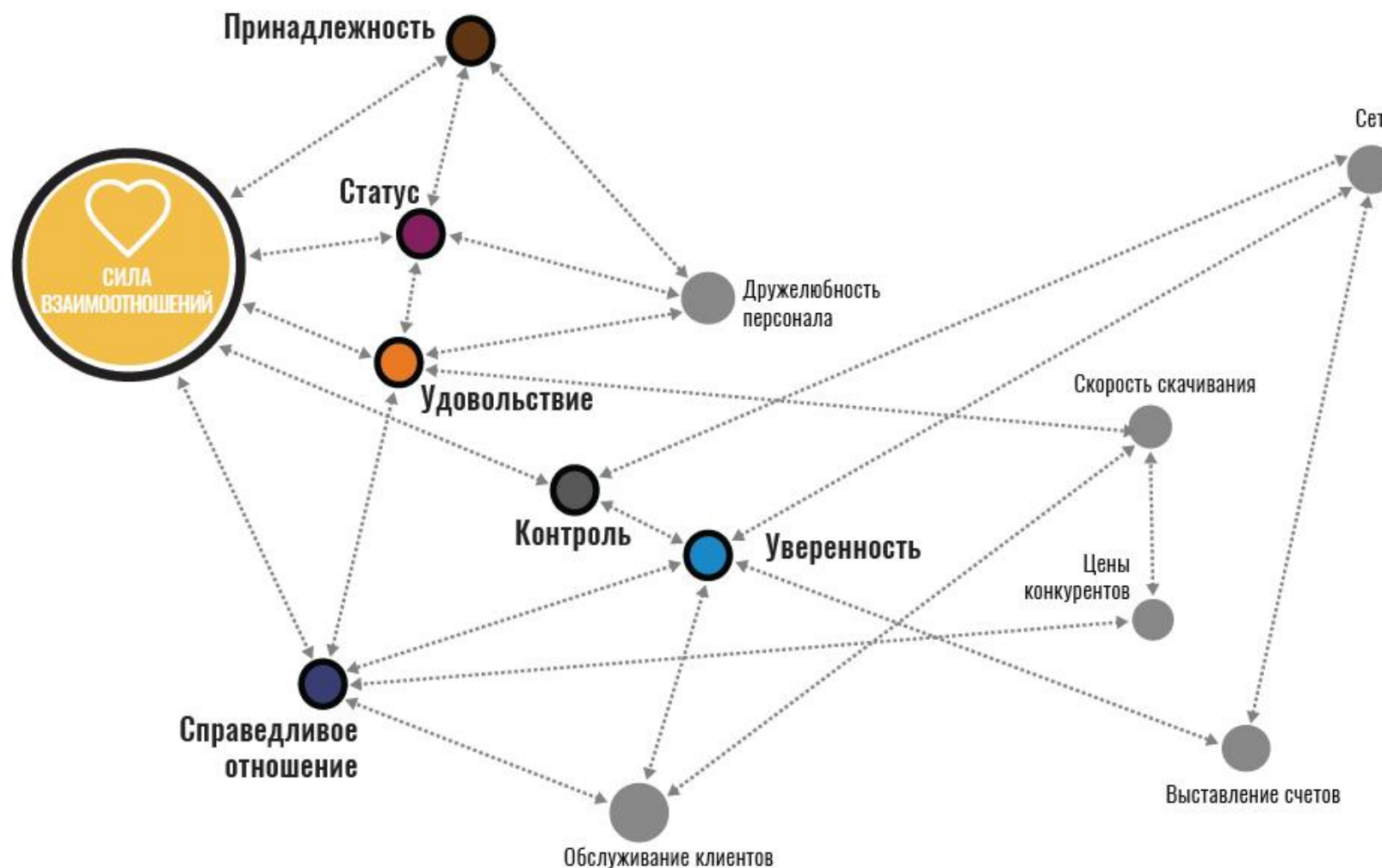
Поддержка индустрий,  
пострадавших от пандемии



# Силы СХ для эффективной коммуникации



# Связь функциональных аспектов с эмоциональными





# Оптимизация Customer Journey

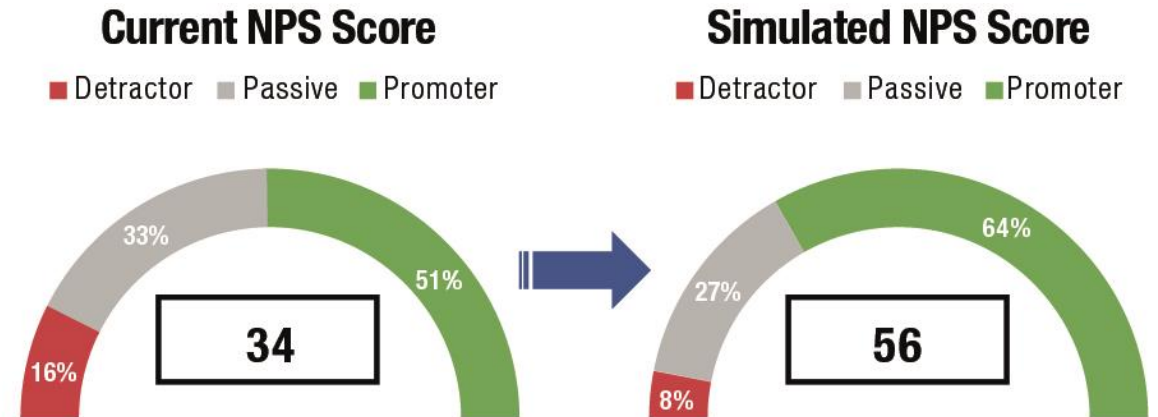


# Моделирование возврата инвестиций в CX для расстановки приоритетов

Please select a segment and % increases for the drivers and characteristics

**Total**

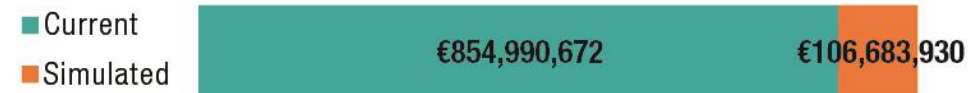
	Current Performance Score	% Increase	Simulated Performance Score
Fair Treatment	9.07	5%	9.53
Status	9.22	5%	9.68
Certainty	9.66		9.66
Control	8.775		8.75
Enjoyment	9.53		9.53
Belonging			
Tenure (% high)	65%	10%	75%
Account type (% premium)	66%	10%	76%
Account size (% large)	38%	10%	48%



**Average Increase per Customer = €7,112**



**Total Increase (assuming 15,000 customers) = €107m**



# Знаете ли вы, какие силы владеют умами ваших клиентов?





# Спасибо!

## Anna.Uvarova@ipsos.com

<https://www.ipsos.com/ru-ru/sily-klientskogo-opyta>

<https://www.ipsos.com/en/customer-perspective-ipsos-podcast>

<https://www.ipsos.com/en/staying-close-your-customers>

<https://www.ipsos.com/en/when-difference-doesnt-mean-different-understanding-cultural-bias>

<https://www.ipsos.com/ru-ru/vebinar-sila-klientskogo-opyta>

<https://www.ipsos.com/en/get-fair-or-fail-why-fairness-key-business-success>

<https://www.ipsos.com/ru-ru/trend-vision-2020-kak-sdelat-budushee-upravlyaemym>

[https://www.ipsos.com/sites/default/files/ipsos\\_korchagina-o.i.\\_postroenie-sistemy-kontrolya-kachestva\\_vi-customer-banking-forum\\_20200605.pdf](https://www.ipsos.com/sites/default/files/ipsos_korchagina-o.i._postroenie-sistemy-kontrolya-kachestva_vi-customer-banking-forum_20200605.pdf)

<https://www.ipsos.com/ru-ru/vebinar-kokon-samoizolyacii-kak-menyaetsya-potrebitel-i-kak-reagirovat-brendam>