

КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ В В2В: ТРЕНДЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ ТРАНСФОРМАЦИИ

14 апреля 2021



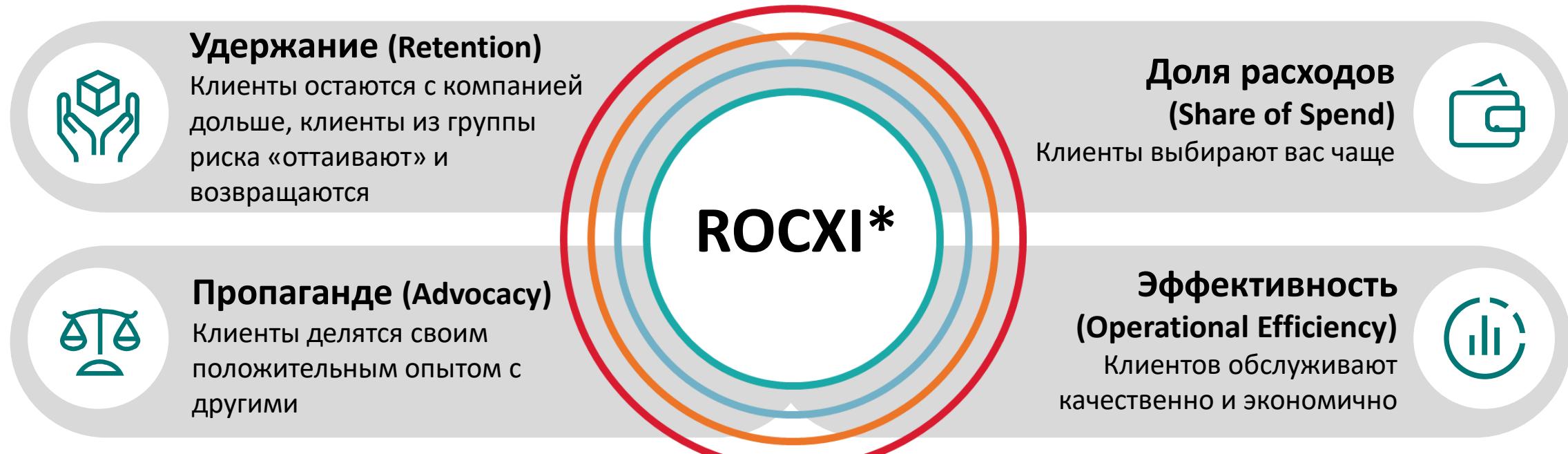
Анна Уварова

Старший директор по развитию
практики B2B исследований

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 CX влияют на взаимоотношения?



Как силы CX 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 дистрибуторы 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 срываы 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 приходиться контролировать**, рабочие капризные как дети!!!!

Не довольна как вы к документами 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 обратится 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



АНТИКРИЗИСНЫЕ МЕРЫ ПОДДЕРЖКИ КЛИЕНТОВ СБЕРБАНКА В СВЯЗИ С COVID-19

Корпоративным клиентам

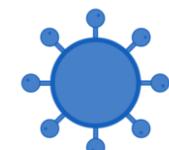
8 (800) 200-34-40 ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ ДЛЯ КОРПОРАТИВНЫХ КЛИЕНТОВ

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).



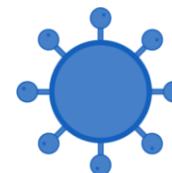
BBVA, Мексика, обязалась перед своими поставщиками производить немедленные платежи за услуги, по которым выставлены счета-фактуры, стремясь повысить ликвидность своих партнеров.

Контроль

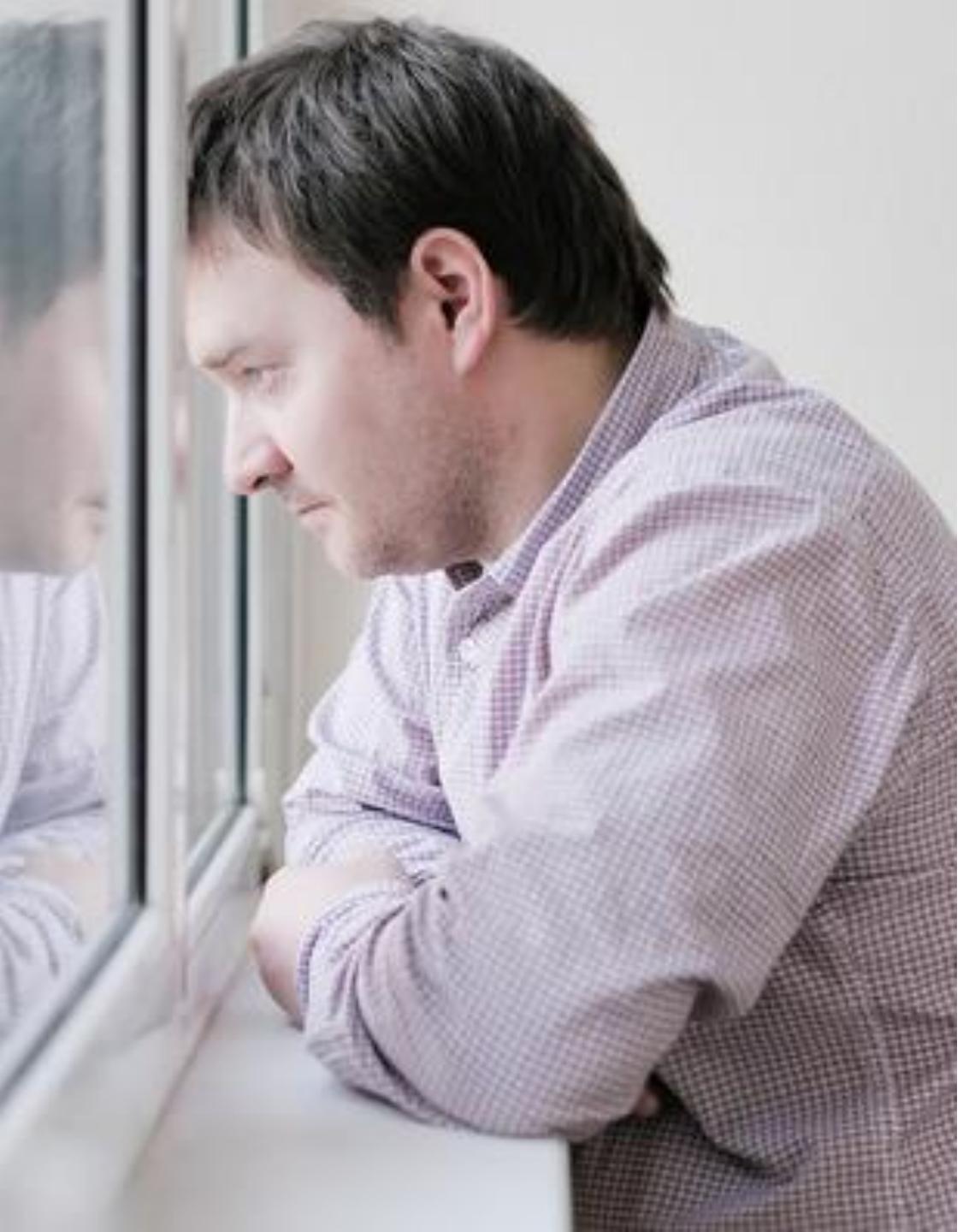
Помогите клиентам почувствовать, что они контролируют ситуацию и управляют ею. Это означает предоставление клиентам **осмыслиенного выбора** и возможность доступа ко всему спектру услуг и опций.

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

Sberbank Business Online – теперь со Stories

Hire Smarter.
Grow Faster.
Wonscore
from Wonderlic.

Click Here to Start

Статус



« Да, хочу отметить, что я посещаю с 14 года сервисный центр, хотелось бы увидеть **приличную подарочную карту как постоянному клиенту**. Все нравится, учавствуем в программе XXX + 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 более 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

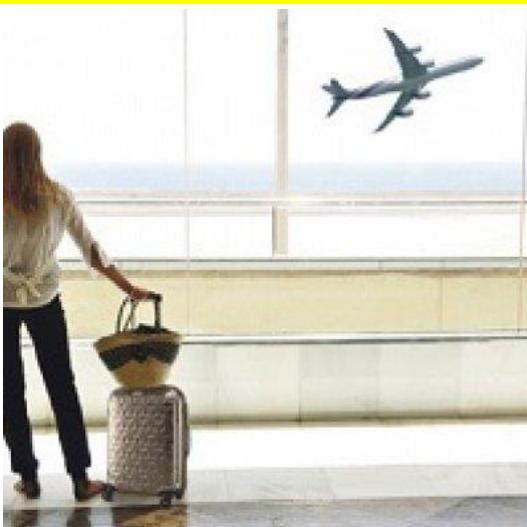
Тинькофф:
«для руководителя -
премиальное обслуживание в
банке и в путешествии»



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**

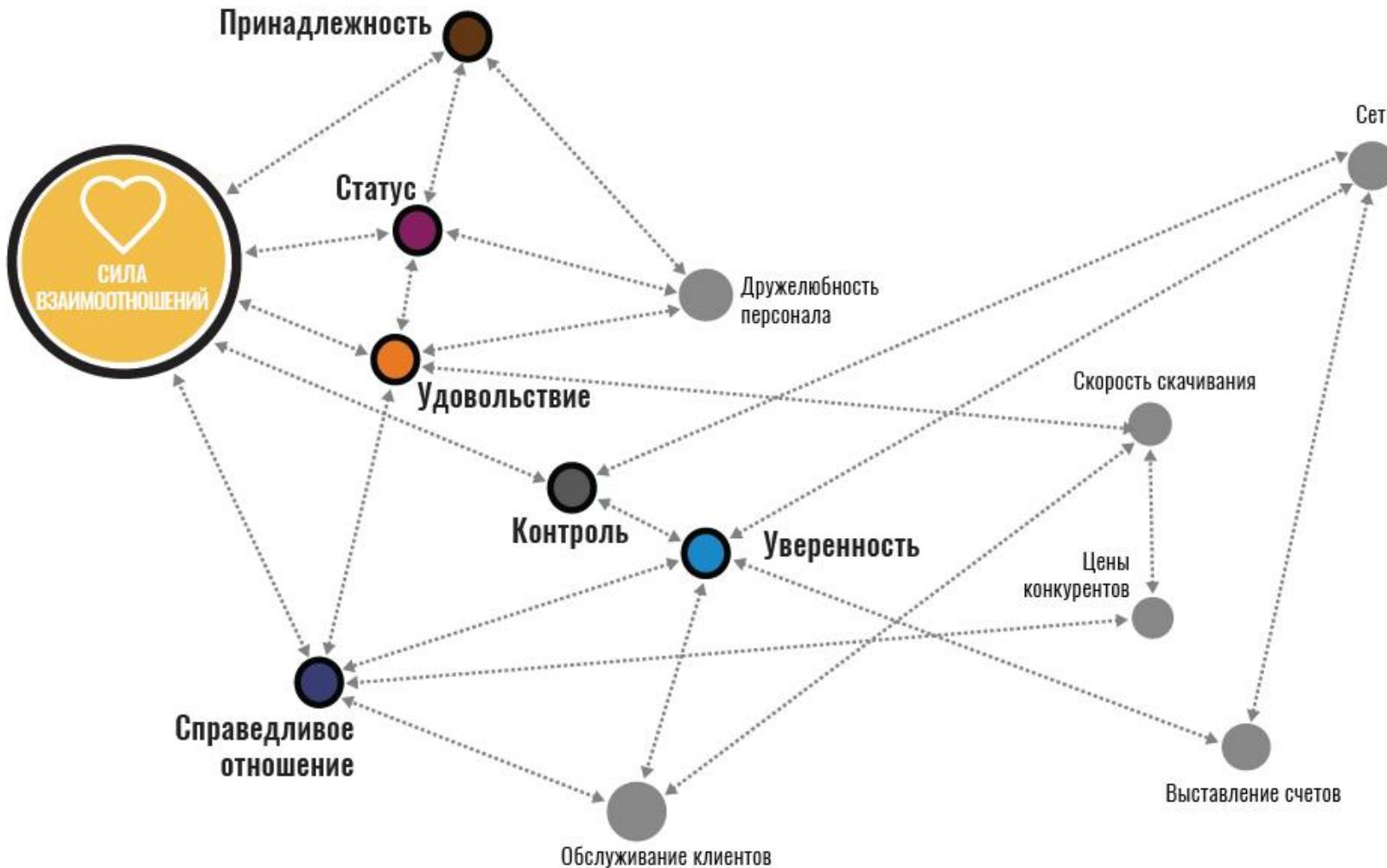


Поддержка индустрий,
пострадавших от пандемии

Силы CX для эффективной коммуникации



Связь функциональных аспектов с эмоциональными



Оптимизация Customer Journey



Уверенность

Показывает четкий список доступных продуктов и примерное время доставки



Принадлежность

Рекомендует альтернативных поставщиков, которые могут доставить товары напрямую клиенту



Удовольствие

Предлагает бесплатную доставку всех заказов, таким образом клиенты могут наслаждаться покупками, не беспокоясь за траты на доставку



Справедливое отношение

Оплата взимается при доставке товара, а не при заказе



Статус

В посылку включена записка с благодарностью клиенту за терпения в эти трудные времена

Поиск товаров на сайте



Обсуждение недоступных товаров



Заказ



Оплата



Получение заказа

Моделирование возврата инвестиций в CX для расстановки приоритетов

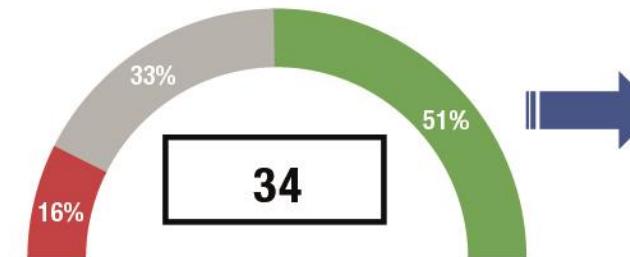
Please select a segment and % increases for the drivers and characteristics

Total

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

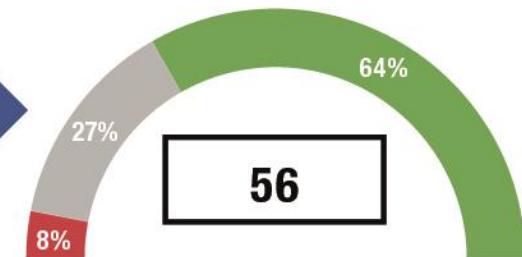
Current NPS Score

■ Detractor ■ Passive ■ Promoter



Simulated NPS Score

■ Detractor ■ Passive ■ Promoter



Average Increase per Customer = €7,112

■ Current
■ Simulated



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

■ Current
■ Simulated



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-buduschee-upravlyaemym>

https://www.ipsos.com/sites/default/files/ipsos_korchagina-o.i._postroenie-sistemy-kontrolya-kachestva_vo-customer-banking-forum_20200605.pdf

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