

Технологии клиентского опыта

Алексей Гязов,
управляющий
директор, Сбербанк



CAMPAIGN TO  STOP
KILLER ROBOTS

Технологии **VS** жизненных сценариев

СЛИШКОМ МНОГО ВЫБОРА

Парадокс множественного выбора:
эксперимент с джемом

24

конверсия в продажи

вида джема

3%

6

конверсия в продажи

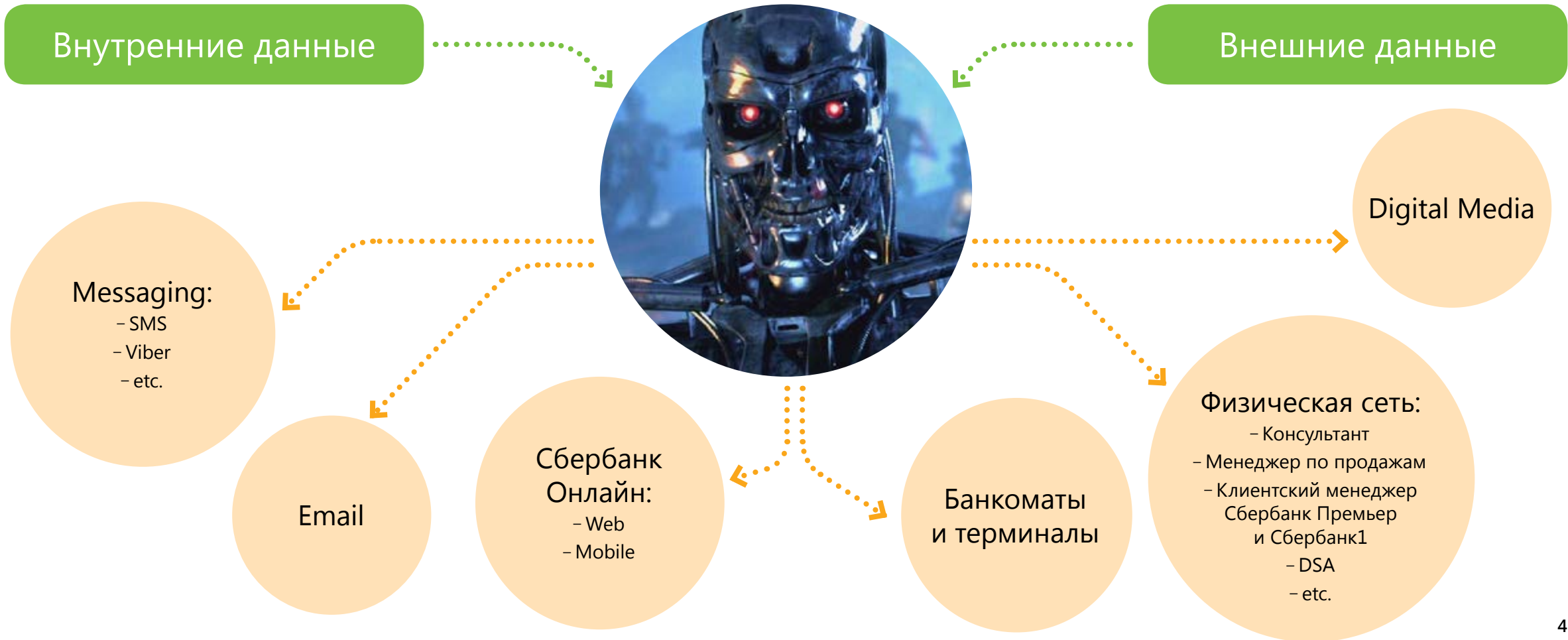
видов джема

30%

Многообразный выбор дезориентирует человека и лишает его покоя.

Б. Шварц

Искусственный интеллект всех спасет



Слишком мало выбора

Парадокс отсутствия выбора:

Если клиенту предложить выбор из **1-2 продуктов** (наборов продуктов), он с высокой долей вероятности откажется от покупки и пойдет искать альтернативу в другом месте.

Люди не любят выбирать из множества вариантов, но хотят иметь выбор.

Человек
бессознательно переживает,
что у него нет возможности
сделать более выгодную покупку.
Поэтому на полке всегда должно быть
несколько товаров.

Д. Мочон
(Tulane University)

Сценарий 1: мы делаем выбор за клиента

где > закрытые каналы

что > цифровые сервисы

**Нужен «миллион» сервисов,
из которых мы выберем лучшие**

что получит клиент > персональное предложение с 2-3 опциями



Сценарий 2: клиент выбирает сам

где > открытые каналы
что > физические сервисы

Нужен эффективный минимум
продуктов

Число
Ингве-Миллера > 7 ± 2



«Миллион» сервисов?



Продуктовая
конкуренция



Коммуникационная
конкуренция

Что хотят клиенты?

**ПЫШНЫЕ
И РОСКОШНЫЕ**

**ПЫШНЫЕ
И ГУСТЫЕ**



**ГУСТЫЕ
И РОСКОШНЫЕ**

**ГУСТОТА
И ОБЪЕМ**

FRUCTIS
ГУСТЫЕ И РОСКОШНЫЕ

ИННОВАЦИЯ
GARNIER FRUCTIS
УКРЕПЛЯЮЩИЙ ШАМПУНЬ
ГУСТЫЕ И РОСКОШНЫЕ

ИННОВАЦИЯ
GARNIER FRUCTIS
УКРЕПЛЯЮЩИЙ БАЛЬЗАМ-ОПОЛАСКИВАТЕЛЬ
ГУСТЫЕ И РОСКОШНЫЕ

ИННОВАЦИЯ
GARNIER FRUCTIS
ФИКСИРУЮЩИЙ СПРЕЙ-УХОД
ГУСТЫЕ И РОСКОШНЫЕ
ГУСТОТА И ОБЪЕМ

Молекула Фибра-Целан™ – наполнитель волокон волоса + Экстракт Граната

Создает роскошную массу волос
На 38% больше* волос на вид, больше на ощупь

Беретные участки микро-пузыри

Для еще более Густых, Роскошных волос

Создает густую, объемную массу волос.

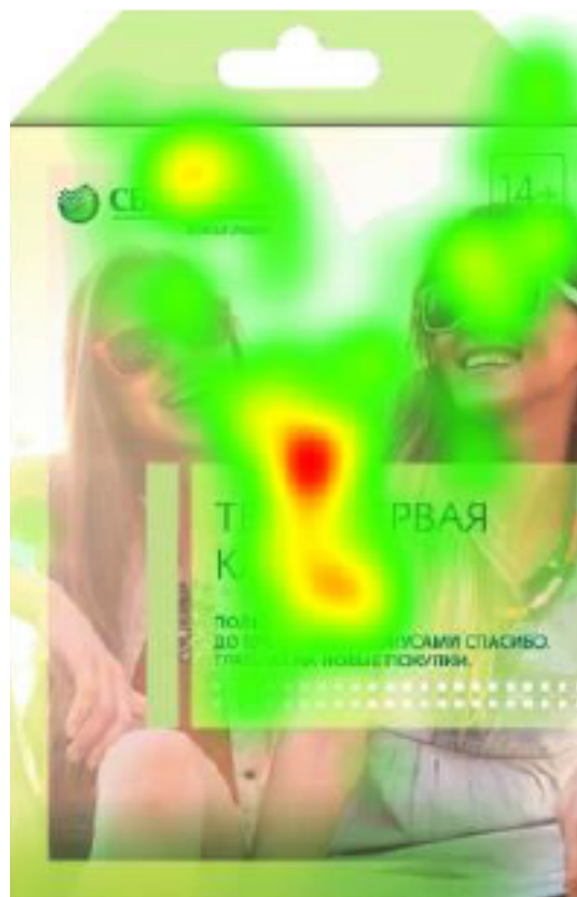
94

НА 38% БОЛЬШЕ* ВОЛОС НА ВИД, БОЛЬШЕ НА ОЩУПЬ

Offline = online

Считаем
конверсию,
делаем
А/В тестинг
и пр.

Тепловая
карта

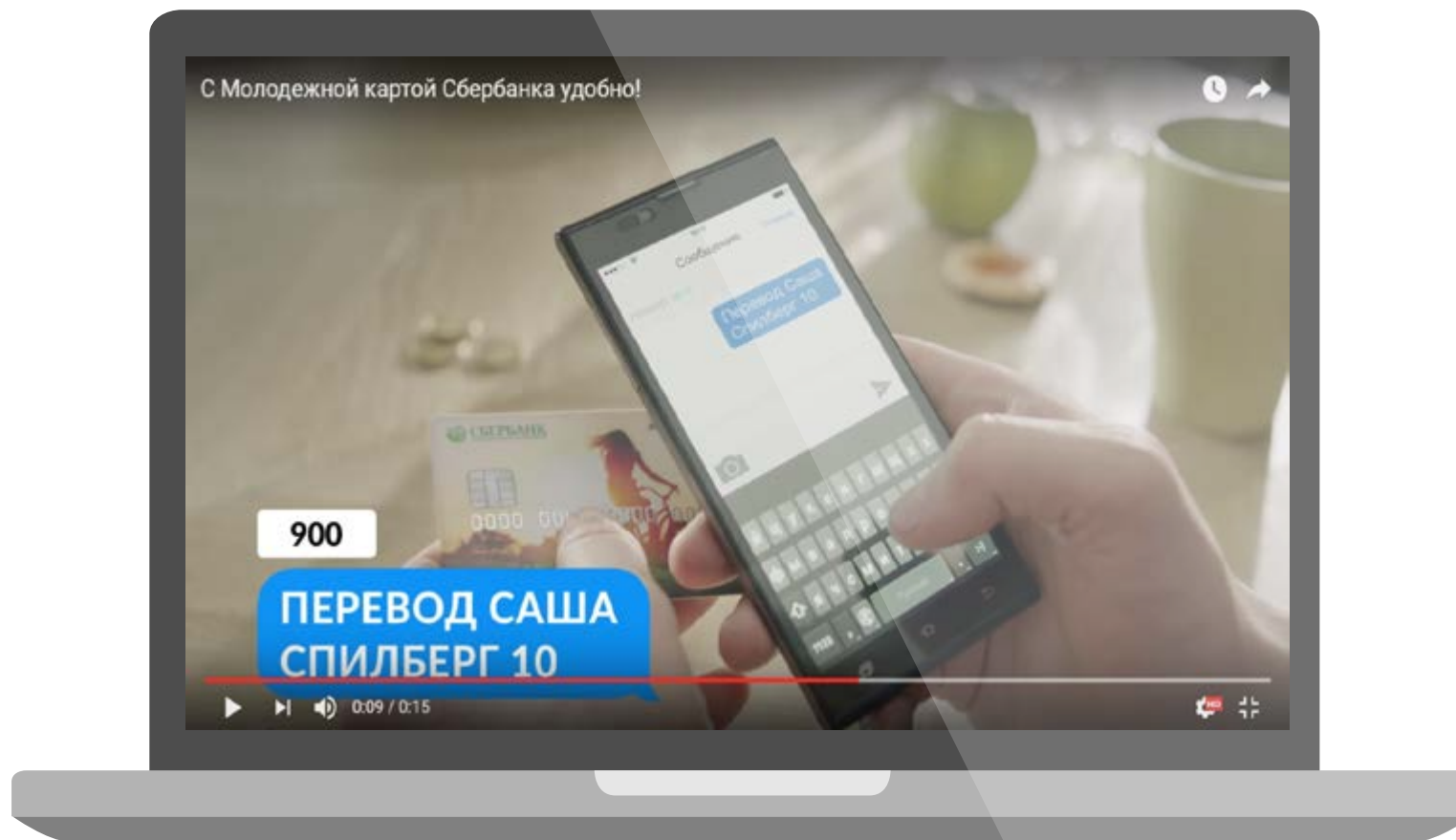
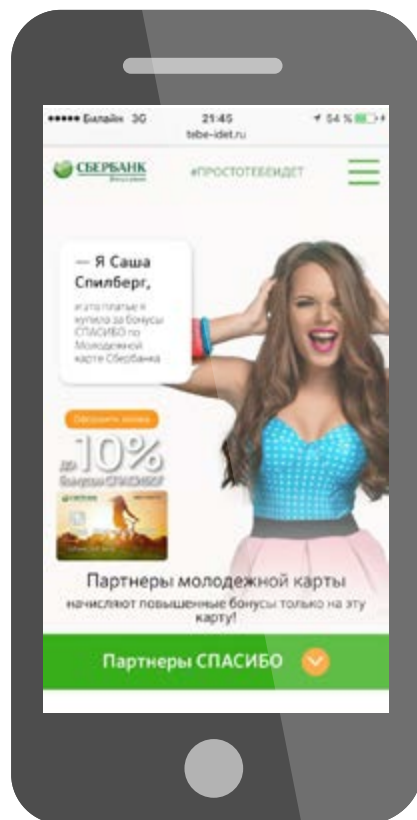


Карта зон
видимости



Мы же банк!

Какая Саша Спилберг?



Объединенная команда

