

Повышение лояльности клиентов в цифровой среде

**Владимир Вязовский, Сбербанк
#SberDevices**

Что такое лояльность?

Лояльность

- *корректное, благонадежное отношение к кому-либо или чему-либо*
- *приверженность покупателей к торговой марке, мотивированная прочно укоренившейся привычкой покупать одно и то же изделие, товар или пользоваться одной и той же услугой, а также невосприимчивость к цене товара, отвержение альтернативы*
- *свойство клиентов прощать ошибки и высокие цены*

Как измерить?

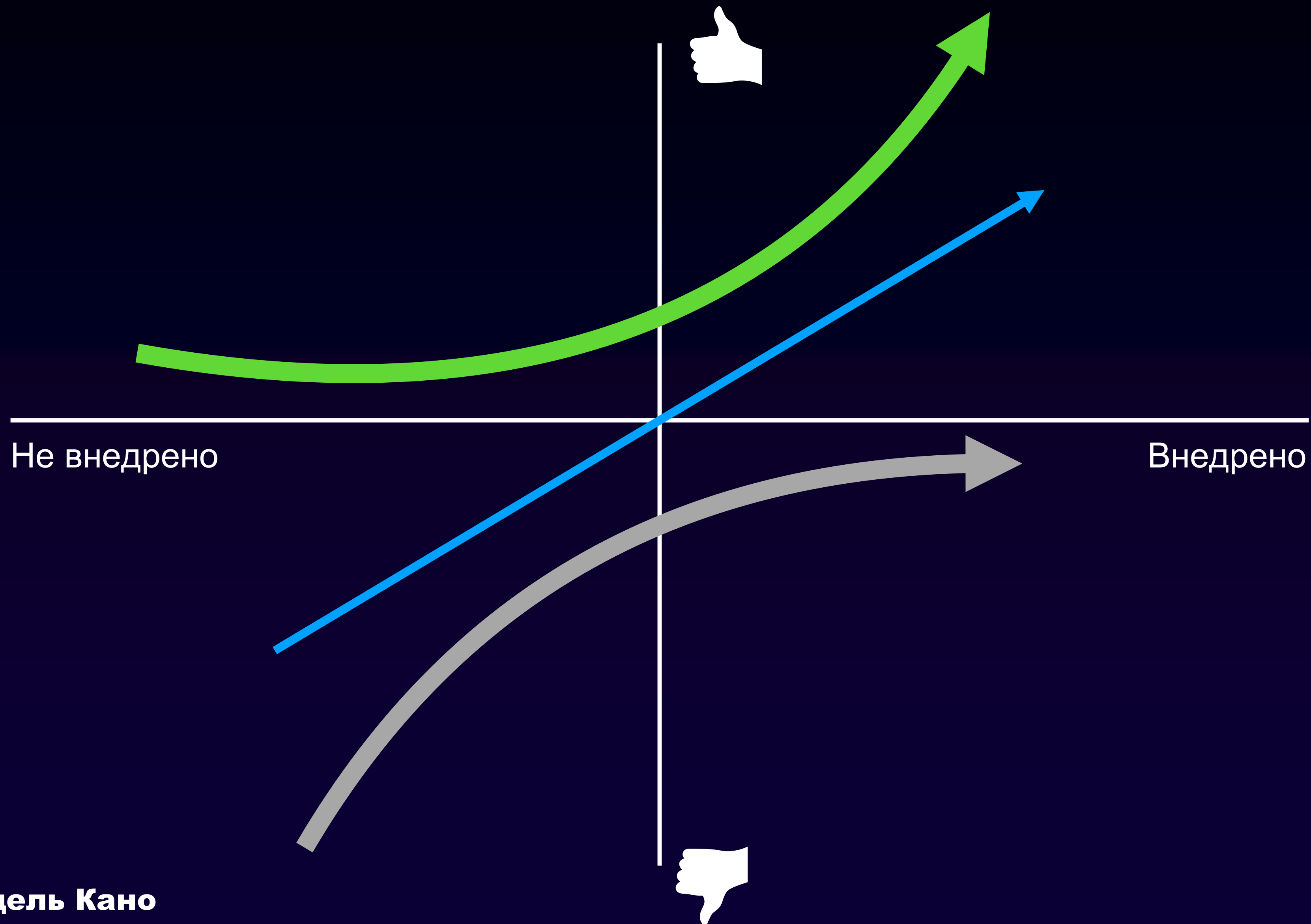
Метрики



*NPS / CES / CSAT
MAU / WAU / DAU
Retention / Acquisition
LTV / AOV*

Что влияет?

Цифровые факторы



WOW

AR / VR

AI

Voice First

- Data Driven Content

- Predictive Analytics

++

- Mobile first / only

- Сегментная Кастомизация

- Big Data

Base Line

- Доступность

- Производительность

- Mobile

* Модель Кано

Какие инструменты использовать?

Customer eXperience



Customer Journey Map



Design Thinking
BluePrint
CustomerJourneyMap
Gemba
Personas

Customer Journey Map



- Путь клиента и развилки
- Болевые точки
- Нестыковки шагов
- Лучшие практики рынка
- Решения конкурентов
- Возможные решения
- Статистика этапа

**Обойдемся без сотрудников
поддержки?**

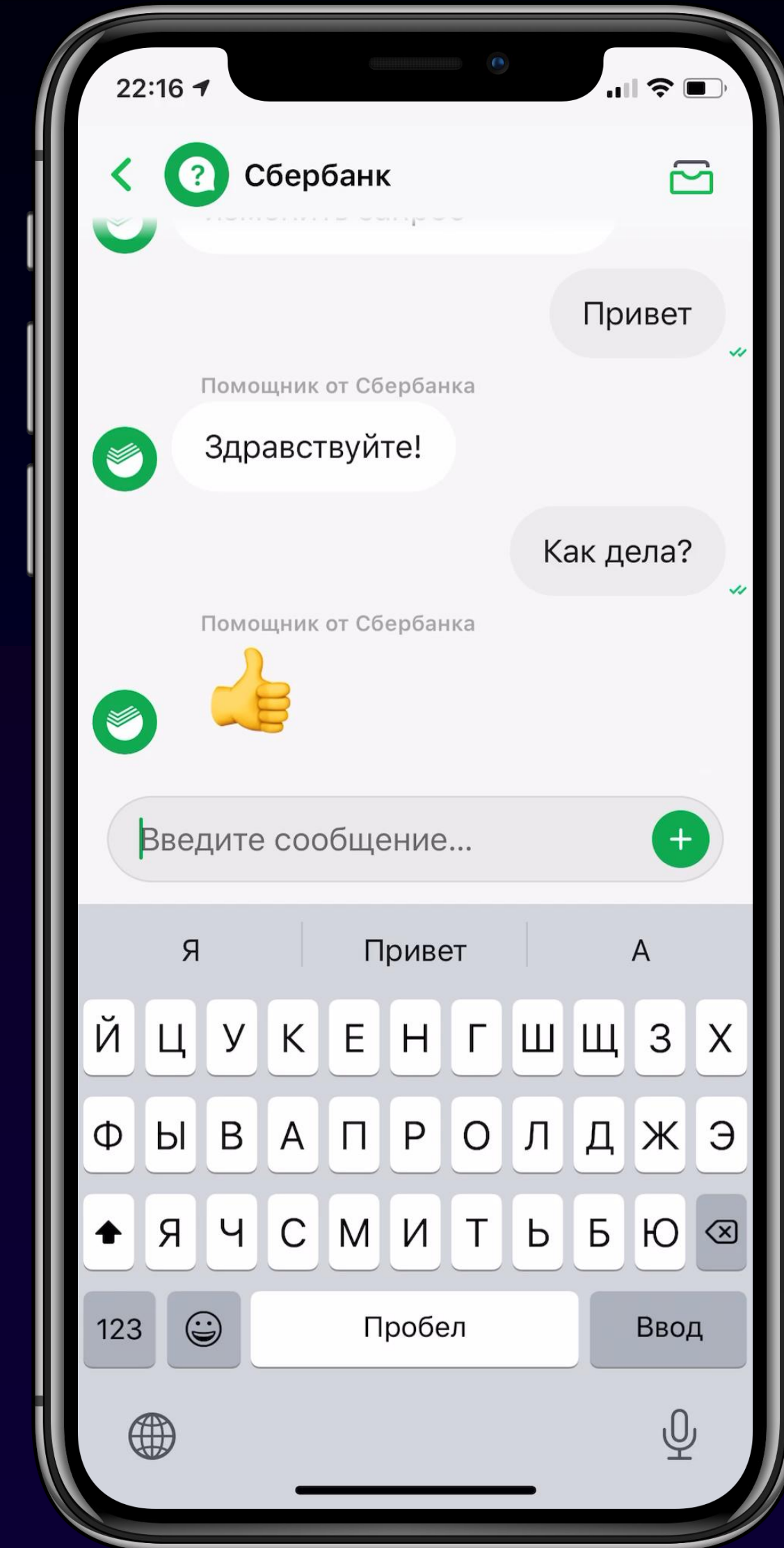
Customer Service

Тренды:

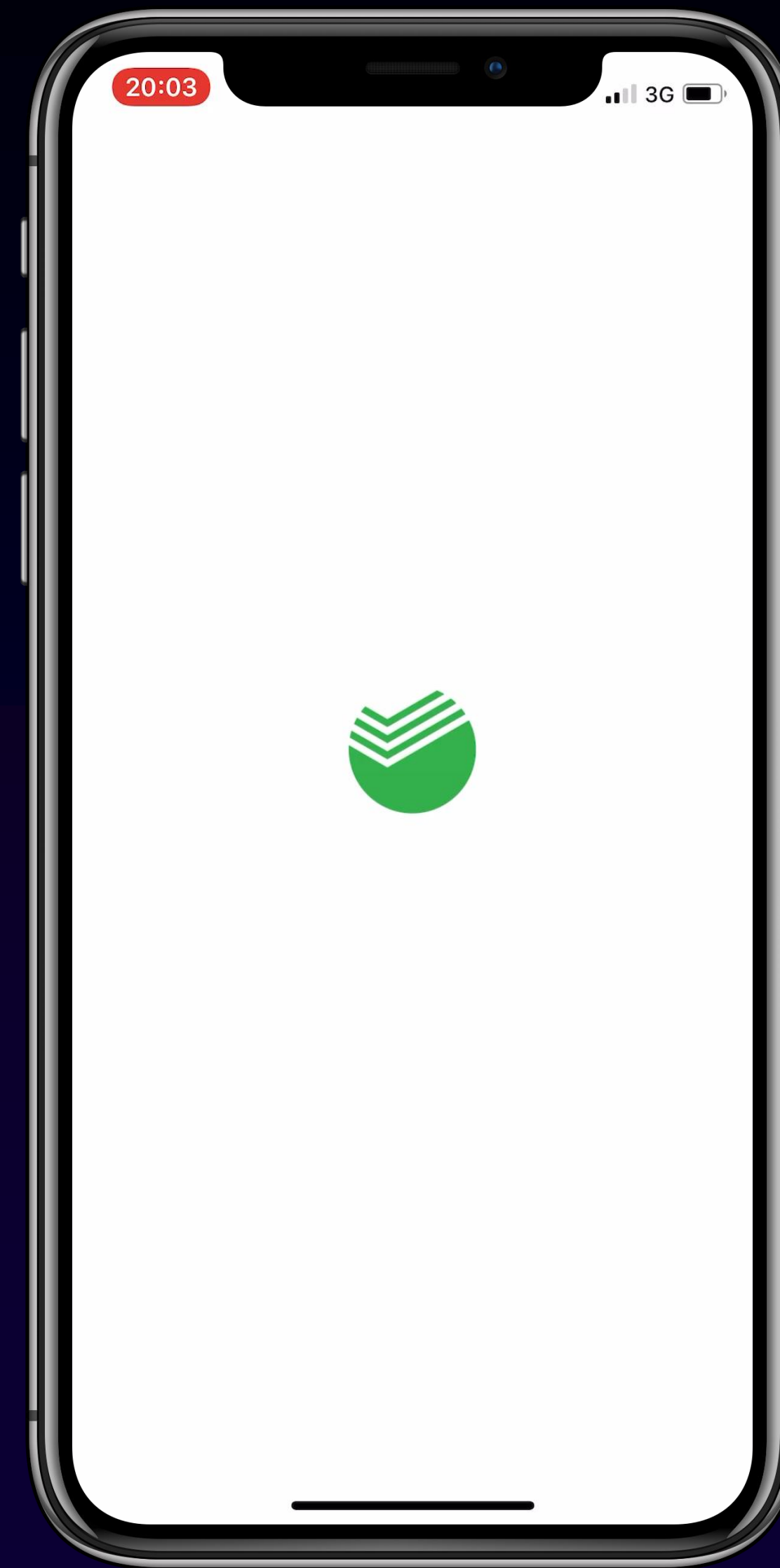
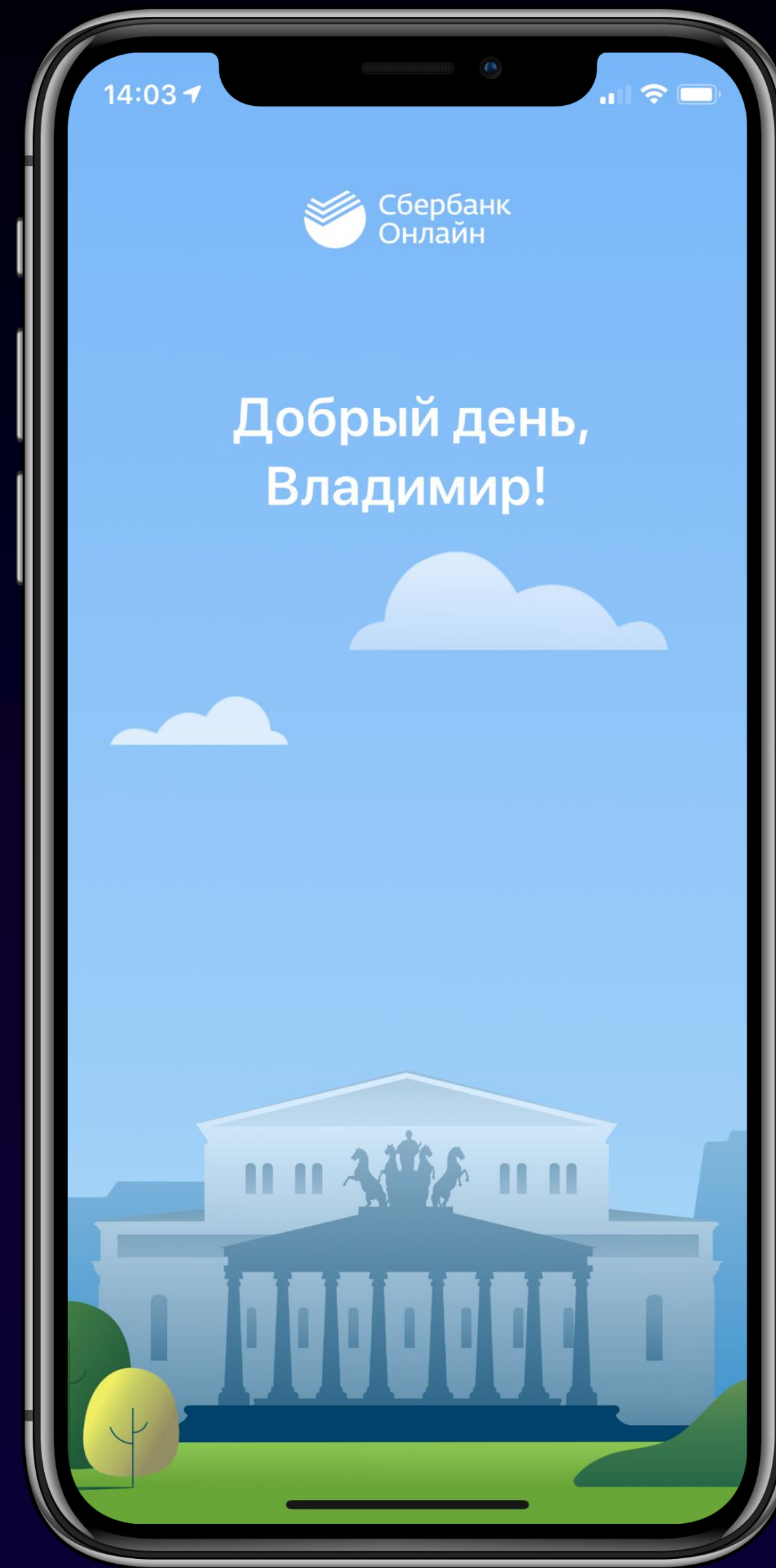
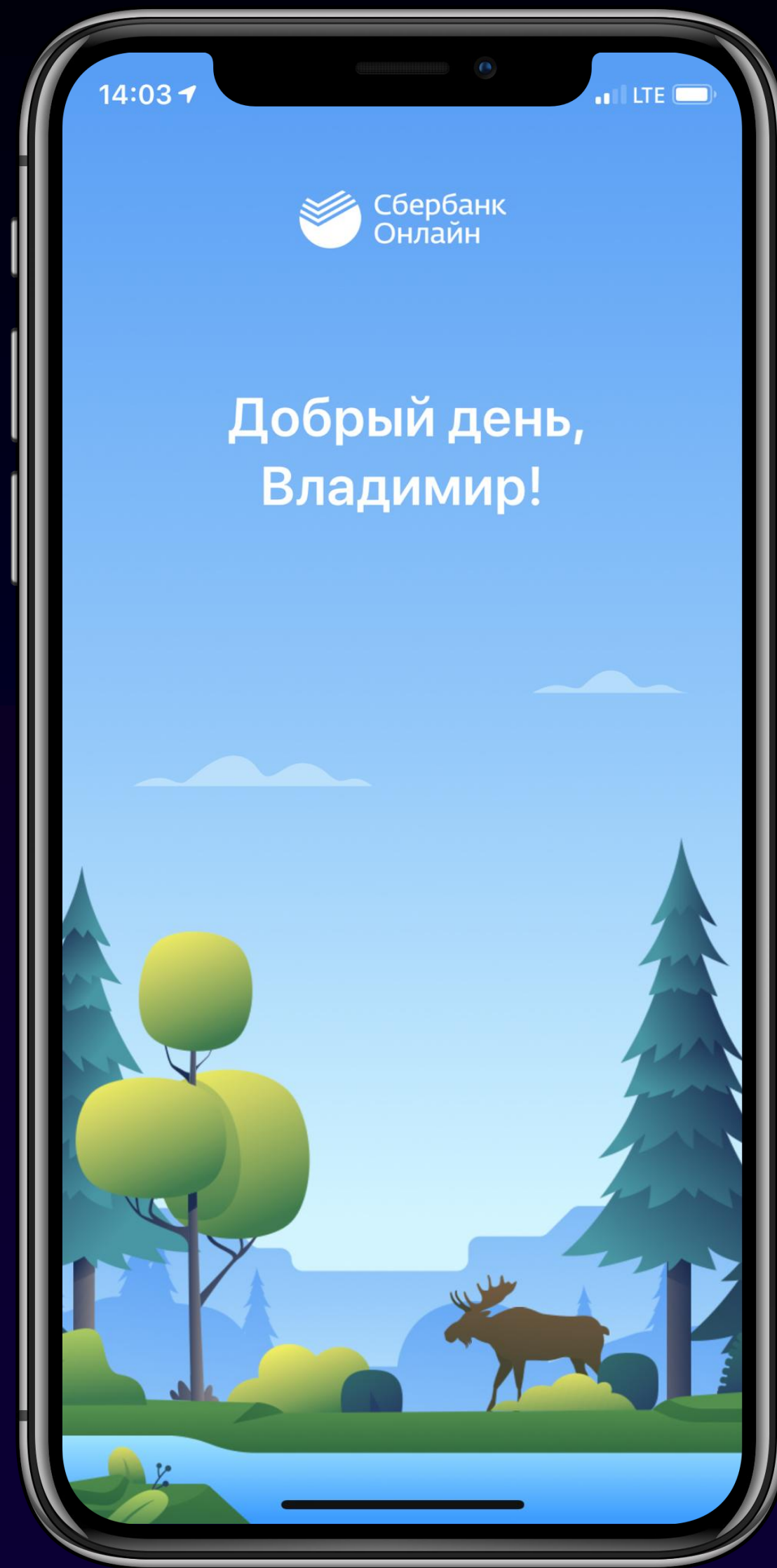
- Текстовые Чат-боты
- Интеллектуальные IVR
- Голосовые ассистенты
- Виртуальные помощники

[05-05 04:10:45 Бот] С днём рождения, Ольга! 🎉
Хорошего дня!
[05-05 04:11:25 Клиент] Спасибо 😊
[05-05 04:11:25 Бот] 😊

[05-01 10:20:35 Бот] С Праздником Весны и Труда, Марсель 🌸
Хорошего дня!
[05-01 10:21:46 Клиент] Вам тоже с праздником) Лучший банк в мире)
[05-01 10:21:46 Бот] 🐱



Кастомизация начинается с



Спасибо за внимание

Владимир Вязовский, Сбербанк
#SberDevices