

# Клиентский опыт как драйвер развития бизнеса

**Александр Носков**

Руководитель дирекции по развитию  
цифровых каналов и клиентского опыта  
УК «Альфа-Капитал»



# Клиентский опыт (CX) как индустрия

**Клиентский опыт** — это **сумма всех впечатлений**, которые клиент **испытал в связи с продуктом или услугой компании в ходе взаимодействия с ней**, включая осознание потребности, знакомство, выбор, привлечение, взаимодействие, приобретение, использование и рекомендации другим клиентам.



## Эмоции

Что чувствует клиент, пользуясь нашими продуктами и сервисами?



## Функции

Насколько продукты соответствуют целям клиента?  
Насколько хорошо консультант выполняет свою функцию?  
Насколько приложение отвечает потребностям клиента?



## Доступность

Насколько автоматизированы сервисы?  
Насколько удобны и оптимальны клиентские пути?  
Во всех ли необходимых каналах представлены сервисы?

# Клиентский опыт (CX) в «Альфа Капитал»

Клиентский опыт в «Альфа Капитал» —

это комплексная работа по трем ключевым взаимосвязанным направлениям: количественный опрос, исследования и системные улучшения для клиентов.



## Количественный опрос

- Регулярные замеры метрик CX
- Анализ потребностей клиентов
- Регулярная отчетность



## Исследования

- Тестирование новых сервисов и гипотез на клиентах
- Глубинные интервью с клиентами
- Поиск инсайтов



## Системные улучшения для клиентов

- Оперативная работа с потребностями/болями клиентов
- Системные улучшения сервиса для клиентов
- Фокус на CJM: анализ 100% клиентских процессов

# Следуем за Международной ассоциацией профессионалов клиентского опыта

- Показатели CX в КПЭ от оператора до члена правления
- Регулярный отчет по всей области CX для ключевых руководителей
- Реестр корневых причин для повышения лояльности клиентов
- Инициирование улучшений, контроль выполнения, внедрение изменений
- Вовлеченность всех подразделений компании, бизнес-практики, открытый диалог, награждение лучших



- Стратегия в области CX, утверждаемая на правлении минимум раз в год
- Полностью автоматизированная VOC-платформа (500+ тыс. опросов в год)
- Постоянное измерение различных метрик: NPS, CSI, CES, CSAT
- Полностью автоматизированная отчетность в Power BI
- Корреляция показателей CX с бизнес-показателями (продажи, отток)

# СХ в цифрах 2025

**500<sup>+</sup> тыс.**

Опросов отправлено

**97%**

Доля **обработанных задач** с низкой и нейтральной оценкой

**150<sup>+</sup>**

Глубинных интервью  
и исследований проведены

**70<sup>+</sup> системных  
улучшений**

Реализованы **только** для HNWI-клиентов

# Влияние CX на бизнес-показатели

В «Альфа Капитал» **прослеживается четкая взаимосвязь:**



## Взаимосвязь оценки консультанта и медианных сумм докупки:

- 1 Клиенты, высоко оценивающие работу своего консультанта, **докупаются в 2 раза чаще**, чем недовольные (оценки 0–6) или те, кто не прошел опрос.
- 2 Медианная сумма докупок у клиентов с оценками 9–10 более чем **в 4 раза превышает показатели** клиентов с низкими оценками (0–6).

## Индекс NPS:

- 1 Доля докупок у промоутеров и нейтралов **в 2 и более раз выше**, чем у детракторов и клиентов, не прошедших опрос.
- 2 Медианные суммы оттока **значительно выше** у детракторов и клиентов без ответа.

# Регулярный опрос: 100% автоматизация

Различные каналы: приложение, контакт-центр, Push, email, SMS

Вопрос: 1 из 4

Оцените Ваши первые впечатления от сотрудничества с «Альфа-Капитал» по шкале от 0 до 10, где 0 — все плохо, а 10 — все замечательно.

10

9

8

7

6

5

4

3

Назад

Далее

14:11

Александр >

38 504,13 Р

20 653,78 Р - 20,75%

нам очень важно Ваше мнение!

Спасибо, что выбрали «Альфа-Капитал». Пожалуйста, помогите нам стать лучше, ответьте на несколько вопросов.

Пройти опрос

Dynamics 365Консультант

СохранитьСохранить и закрытьНоваяДеактивироватьУдалитьОбновитьНазначить

(Опрос NPS Join-Affluent push) Лев Романовна

21.03.2023

NPS Опрос клиента · NPS Опрос

Завершен

Статус опроса

---

Оценка NPS

Join-Affluent [PUSH]

Группа опроса

Банш

Ответственный

вна

Общие сведения

Связанные

ПАРАМЕТРЫ ОПРОСА

Контакт\*

Левч

ина

Дата создания

21.03.2023

10:51

Статус обработки низкой оценки

В работе

СООБЩЕНИЯ КЛИЕНТУ

Отчеты Альфа-Капитал Главная > analytics > Client Service > Отчет по NPS

Алексеевна

Избранное Обзор

Файл Просмотреть Проводник Обновить

Фильтры

Поиск

текст

Маркет-Сегмент (все)

Блок (все)

Департамент (все)

ЦФО (все)

Консультант (все)

Точка привлечения (все)

Тип продукта (все)

Подтип продукта (все)

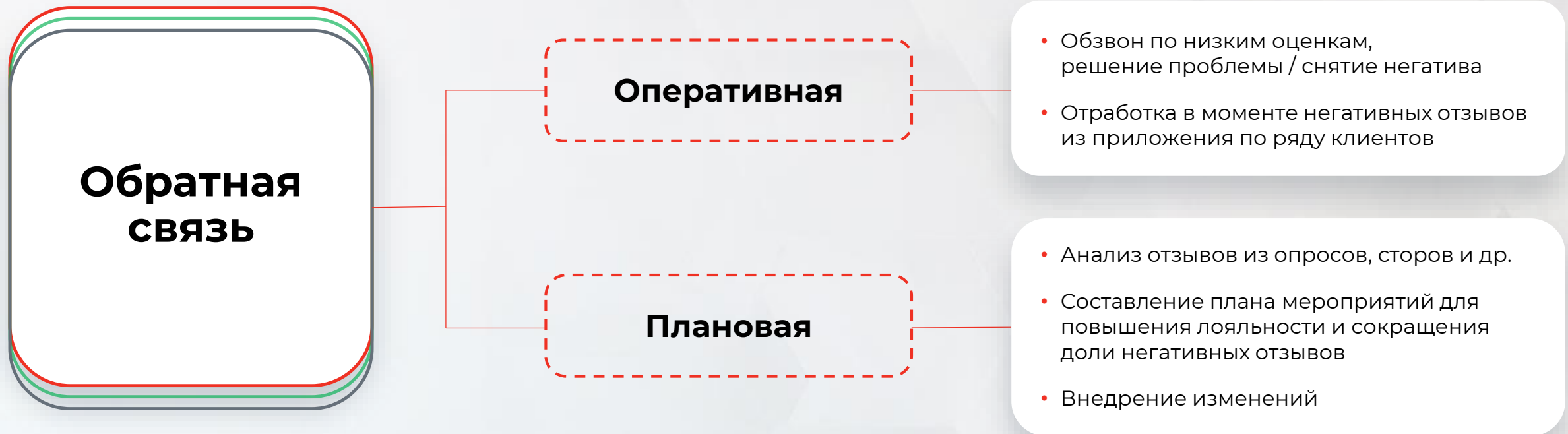
Стратегия (все)

7



# Работа с обратной связью в УК «Альфа-Капитал»

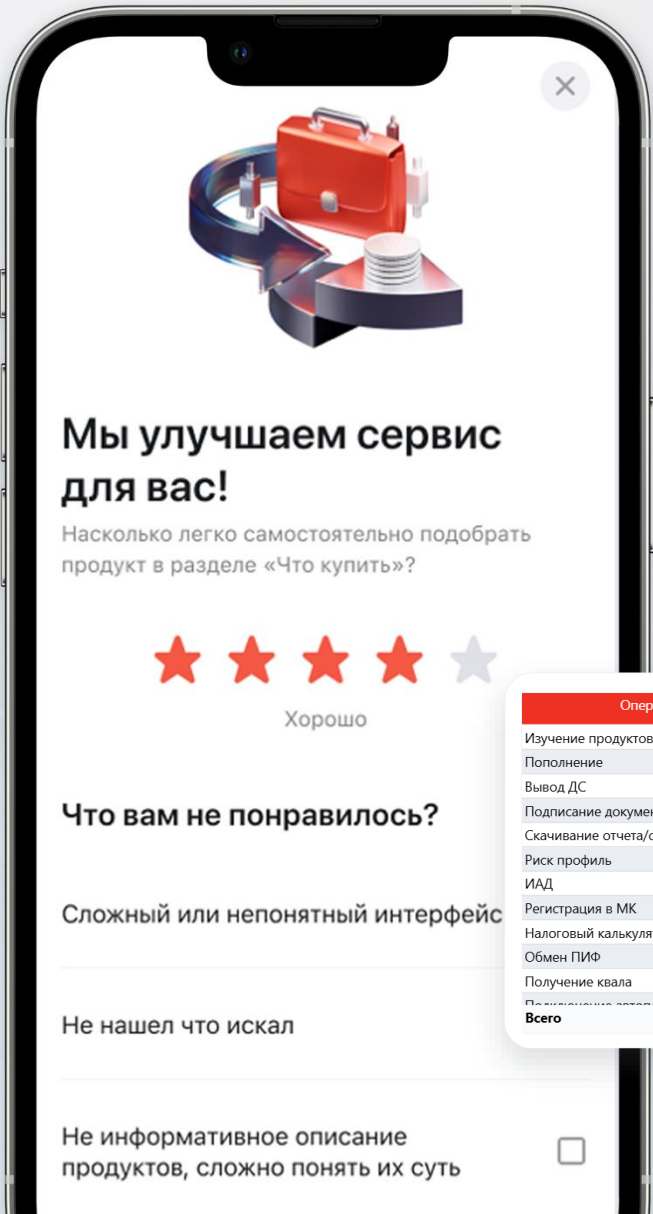
Не только с **негативной**, но и с нейтральной и **позитивной**





# Транзакционный онлайн-опрос после операции

Гибкий механизм создания  
опроса на любую операцию,  
проведенную в мобильном  
приложении с передачей  
информации в BI



Операция	Количество опросов	Количество ответов	Количество комментариев	Доля ответов, %
Изучение продуктов на витрине	58 113	5 039	94	9%
Пополнение	23 840	4 582	107	19%
Вывод ДС	15 519	3 990	116	26%
Подписание документа	12 789	1 795	23	14%
Скачивание отчета/справки	4 867	614	12	13%
Риск профиль	4 211	1 047	18	25%
ИАД	1 783	477	14	27%
Регистрация в МК	376	34		9%
Налоговый калькулятор	277	3		1%
Обмен ПИФ	255	66	1	26%
Получение квала	225	36	1	16%
Получение справки	100	10		10%
<b>Всего</b>	<b>122 492</b>	<b>17 724</b>	<b>387</b>	<b>15%</b>

**18+** операций подключено за 6M

**200+ тыс.** опросов показано

# Системные улучшения для клиентов

Фокус на CJM — анализ и улучшение 100% клиентских процессов

**Визуализация пути клиента** при взаимодействии с продуктом или сервисом, которая помогает понять потребности, точки контакта, эмоции клиента.

Шаг	Осознание потребности	Поиск информации о процессе ИАД	Заполнение заявления и предоставление документов	Ожидание проверки и подтверждения данных	Уведомление об успешном/неуспешном изменении
Мотивация					
Точки контакта					
Ожидания клиента					
Текущий опыт клиента					
Эмоции					

# Каналы анализа «голоса клиента»

(Voice of the Customer)

**В каких каналах собираем VoC в компании «Альфа Капитал»:**

**Опросы в разных каналах:** SMS, Push, Email, приложение, IVR, сайт

**Анализ** претензий, официальных обращений

**Глубинные интервью, CustDev**

**VoC**

**Подразделения:**

Контакт-центр, консультанты, IT-поддержка

**Мониторинг отзывов** в интернете, соцсетях

**ОС от клиентов** по итогам обзвона низких оценок

**Голос сотрудника** (eNPS)

# Контакт-центр — важнейший канал голоса клиента

При росте клиентской базы в 9 раз  
нагрузка на контакт-центр  
не изменилась — результат работы  
с потребностями клиентов

# 87%



Доля обращений  
с ответами  
в течение 20 сек.

Ключевые показатели контакт-центра **по скорости**  
ответа **превышают средние показатели по рынку:**

**74%** звонки вс.  
**85%** в Альфа-Капитал

**76%** чаты вс.  
**89%** в Альфа-Капитал



## Качество обслуживания

90% индекс удовлетворенности



## Приз «Высокое одобрение жюри»

В номинации «Лучший небольшой контактный центр  
(до 100 раб. мест)», Call Center Guru Awards 2023



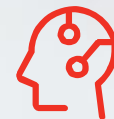
## Омниканальное взаимодействие

Победители CX World Awards 2022 и Call Center Guru  
Awards 2023 в номинации «Лучший омниканальный  
клиентский опыт»



## Надомная работа

90% операторов работают удаленно  
из дома



## Инновации

Внедрение технологий на AI

# Основные факторы, влияющие на лояльность клиентов, и инсайты

## Доходность

- Клиенты **не воспринимают** в чистом виде доходность, нужны правильные бэнчмарки
- Переход от продуктовой доходности к доходности **всего портфеля клиента**

## Внешние факторы

- **Стабильность политической** и экономической ситуаций значительно влияют на лояльность и инвест активность
- Отдельная категория – **клиенты, которые в целом не готовы рекомендовать инвестиции** = чувствуют свою ответственность за результат
- **Заблокированные** активы

NPS

## Работа персонального менеджера

высокие оценки работы консультанта наблюдаются у клиентов, с которыми консультант взаимодействует **3 и более раз в квартал**.

## Удобство мобильного приложения

**Развитие** формата подачи информации (видео), **персонализация контента / витрины**, ИИ-сервисы и простой CJM

# Инновации: AI в клиентском сервисе и клиентском опыте

## AI-суфлер для контакт-центра

- Обработка в первые 20 секунд увеличилась с 72% до 87%
- Сокращение времени обработки обращений на 20%

## AI-контроль качества для контакт-центра

- Повышение оценки консультации с 4,5 до 4,78

## AI-анализ свободных комментариев клиентов из опроса

- Высвобождение 4 месяцев в год на сотрудника

## Автоматическая классификация обращений в контакт-центре

- 100% обращений автоматически размечаются по тематике через AI

## AI-бот для ответа на претензии клиентов

- 20% обращений полностью решаются AI-ботом





# СХ в «Альфа-Капитал» — философия поддержки

Награждаем сотрудников за лучший клиентский опыт



Делимся экспертизой с рынком



**Лауреат CX World Awards**  
«Эффективное применение  
роботизации в СХ —  
Внедрение собственных  
технологий роботизации»  
(без участия вендора)



**Лауреат CX World Awards**  
«Лучший СХ-директор»



**Победитель Call Center  
Guru Awards**  
«Лучший омниканальный  
клиентский опыт»



**Лауреат Call Center Guru  
Awards** «Лучший небольшой  
контактный центр (до 100 раб.  
мест)»



**Лауреат CX World Awards**  
«Лучший СХ-директор»



**Победитель CX World Awards**  
«Лучший омниканальный  
клиентский опыт»





**Спасибо  
за внимание!**

# Обязательная информация

ООО УК «Альфа-Капитал». Лицензия на осуществление деятельности по управлению инвестиционными фондами, паевыми инвестиционными фондами и негосударственными пенсионными фондами № 21—000—1—00028 от 22 сентября 1998 года выдана ФСФР России, без ограничения срока действия. Лицензия на осуществление деятельности по управлению ценными бумагами № 077—08158—001000, выдана ФСФР России 30 ноября 2004 года, без ограничения срока действия.

Стоимость инвестиционных паев может увеличиваться и уменьшаться, результаты инвестирования в прошлом не определяют доходов в будущем, государство не гарантирует доходность инвестиций в инвестиционные фонды. Прежде чем приобрести инвестиционный пай, следует внимательно ознакомиться с ПДУ паевым инвестиционным фондом. Подробную информацию о деятельности ООО УК «Альфа-Капитал» и паевых инвестиционных фондов, находящихся под ее управлением, включая тексты правил доверительного управления, всех изменений и дополнений к ним, а также сведения о местах приема заявок на приобретение, погашение и обмен инвестиционных паев можно получить по адресу 123001, Москва, ул. Садовая-Кудринская, д. 32, стр. 1, телефоны +7 (495) 783-4-783, 8 800 200-28-28, а также на сайте ООО УК «Альфа-Капитал» в сети Internet по адресу [www.alfacapital.ru](http://www.alfacapital.ru).

Не является индивидуальной инвестиционной рекомендацией и побуждением к приобретению определенных ценных бумаг.