

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+ тыс.

Опросов отправлено

97%

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

150+

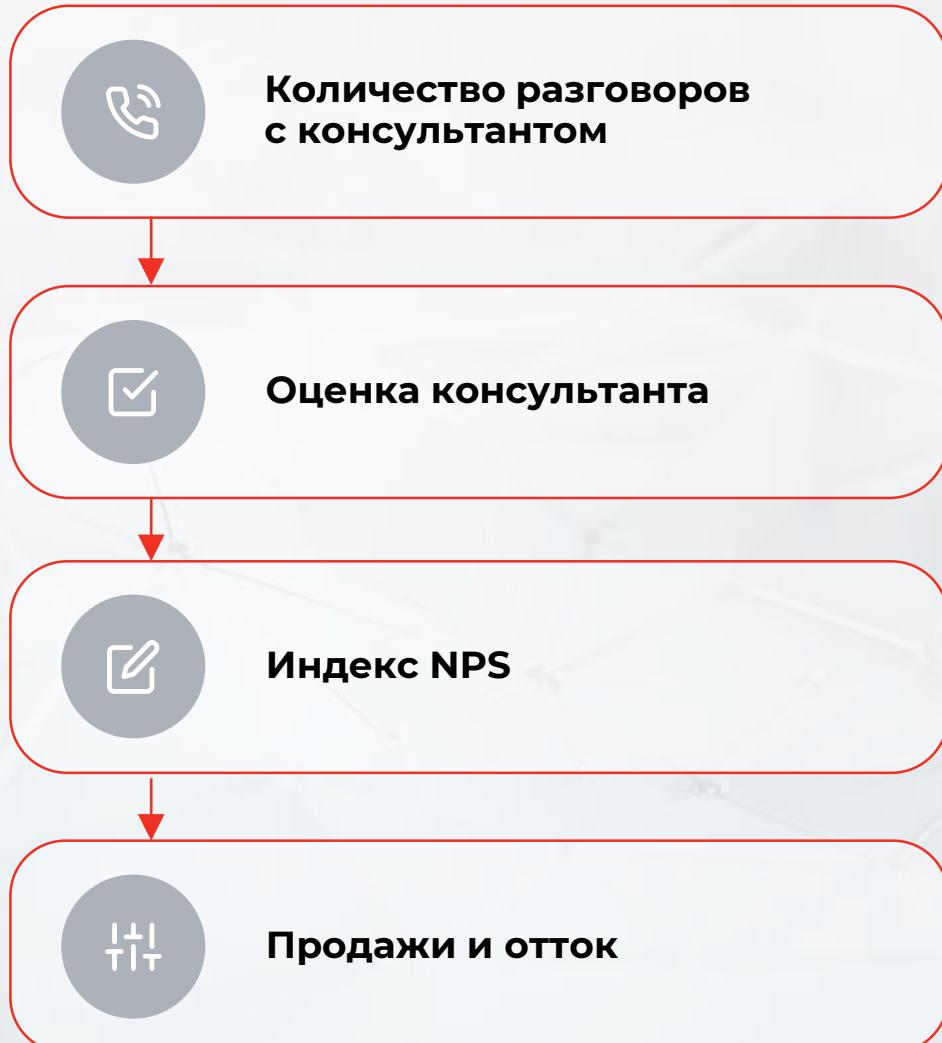
**Глубинных интервью
и исследований проведены**

70+ 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:

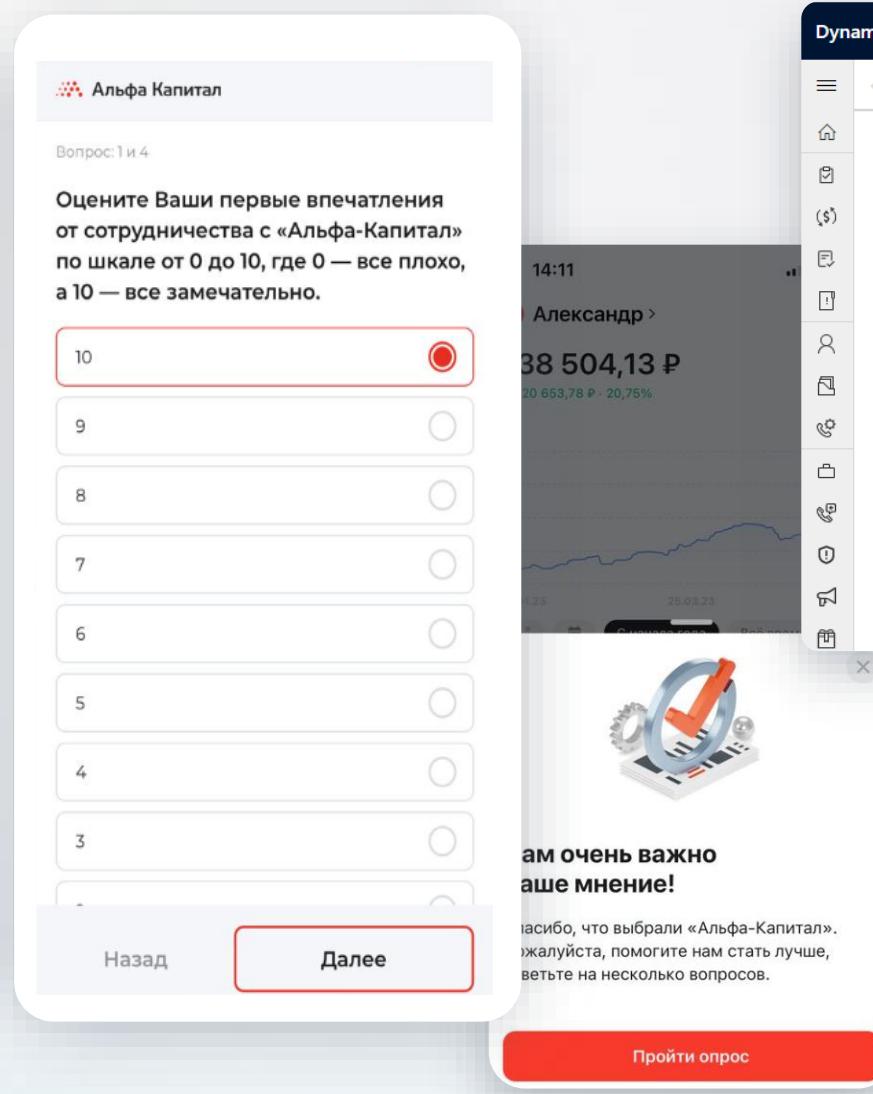
- 1 Клиенты, высоко оценивающие работу своего консультанта, **докупаются в 2 раза чаще**, чем недовольные (оценки 0–6) или те, кто не прошел опрос.
- 2 Медианная сумма докупок у клиентов с оценками 9–10 более чем **в 4 раза превышает показатели** клиентов с низкими оценками (0–6).

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



The screenshot shows the Dynamics 365 interface for a survey record. The title is "(Опрос NPS Join-Affluent push) Лев Романовна 21.03.2023". The status is "Завершен" (Completed). The survey type is "NPS Опрос клиента" (NPS Client Survey). The group is "Join-Affluent [PUSH]". The responsible consultant is "Алексеевна". The "Общие сведения" (General Information) tab is selected. In the "ПАРАМЕТРЫ ОПРОСА" (Survey Parameters) section, it shows the contact "Левч", creation date "21.03.2023", and processing status "В работе" (In progress). In the "СООБЩЕНИЯ КЛИЕНТУ" (Client Message) section, there is a message placeholder. Below the main record, there is a map of Russia with regions colored green, red, and white. On the right, there is a sidebar with filters and search fields.

Работа с обратной связью в УК «Альфа-Капитал»

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



Оперативная

- Обзвон по низким оценкам, решение проблемы / снятие негатива
- Отработка в моменте негативных отзывов из приложения по ряду клиентов

Плановая

- Анализ отзывов из опросов, стиков и др.
- Составление плана мероприятий для повышения лояльности и сокращения доли негативных отзывов
- Внедрение изменений

Транзакционный онлайн-опрос после операции

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

18+ операций подключено за 6M

200+ тыс. опросов показано

Мы улучшаем сервис для вас!

Насколько легко самостоятельно подобрать продукт в разделе «Что купить»?

Хорошо

Что вам не понравилось?

Сложный или непонятный интерфейс

Не нашел что искал

Не информативное описание продуктов, сложно понять их суть

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%
Выход DC	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%
ИД	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 паспорта	≈	≈	≈	≈
Всего	122 492	17 724	387	15%

Системные улучшения для клиентов

Фокус на СЖМ — анализ и улучшение 100% клиентских процессов

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



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

Подразделения:

Контакт-центр, консультанты, IT-поддержка

Мониторинг отзывов в интернете, соцсетях

ОС от клиентов по итогам обзвона низких оценок

Голос сотрудника (eNPS)



VOC

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 vc.
85% в Альфа-Капитал

76% чаты vc.
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 СЖМ

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

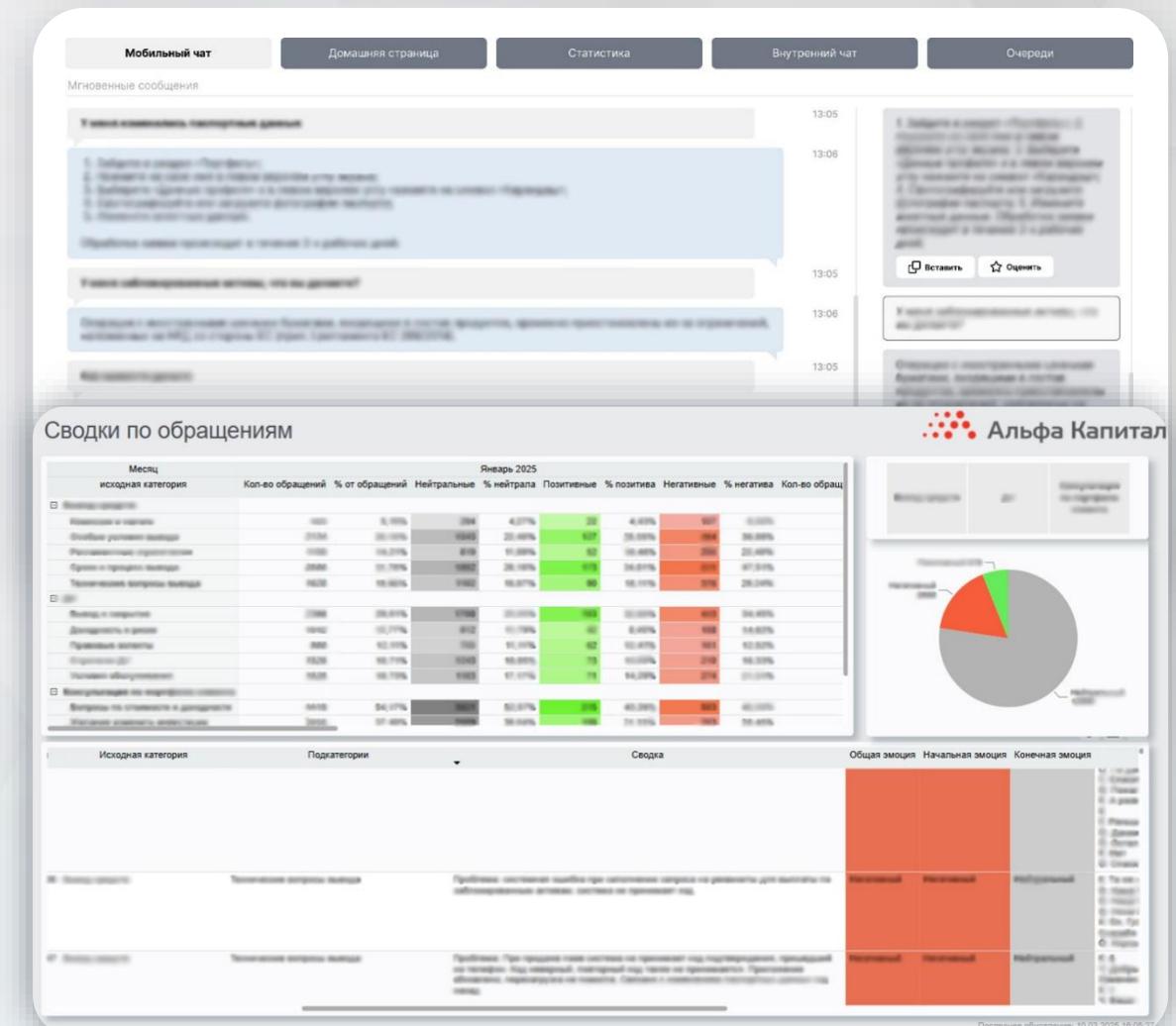
- Высвобождение 4 месяцев в год на сотрудника

Автоматическая классификация обращений в контакт-центр

- 100% обращений автоматически размечаются по тематике через AI

AI-бот для ответа на претензии клиентов

- 20% обращений полностью решаются AI-ботом



CX в «Альфа-Капитал» — философия поддержки

Награждаем сотрудников за лучший клиентский опыт



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



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



Победитель CX World Awards
«Лучший омниканальный
клиентский опыт»



Делимся экспертизой с рынком



**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.

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