



SPUTNIK LABS®
ВКЛЮЧИ ОТНОШЕНИЯ

Моменты истины при общении с Клиентами

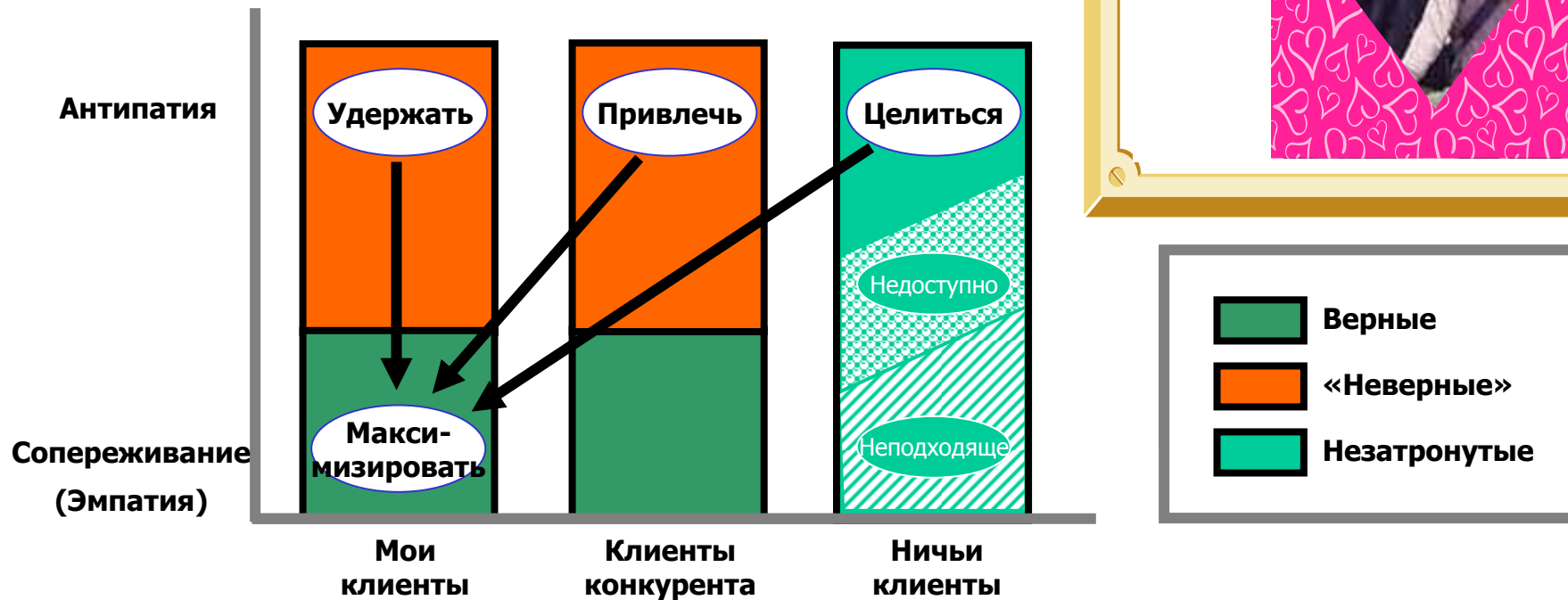
Конференция «Привлечение и удержание клиентов в розничном финансовом бизнесе», 21 марта 2008 г.

Ольга Рубцова
Директор по развитию бизнеса

Москва
2008

Браки заключаются на небесах

Матрица разношерстности



Усредненный подход к лояльности – путь в никуда



Наступил век глобальной
индустриализации



Качество информации становится
центральным элементом CRM и
приоритетом руководства

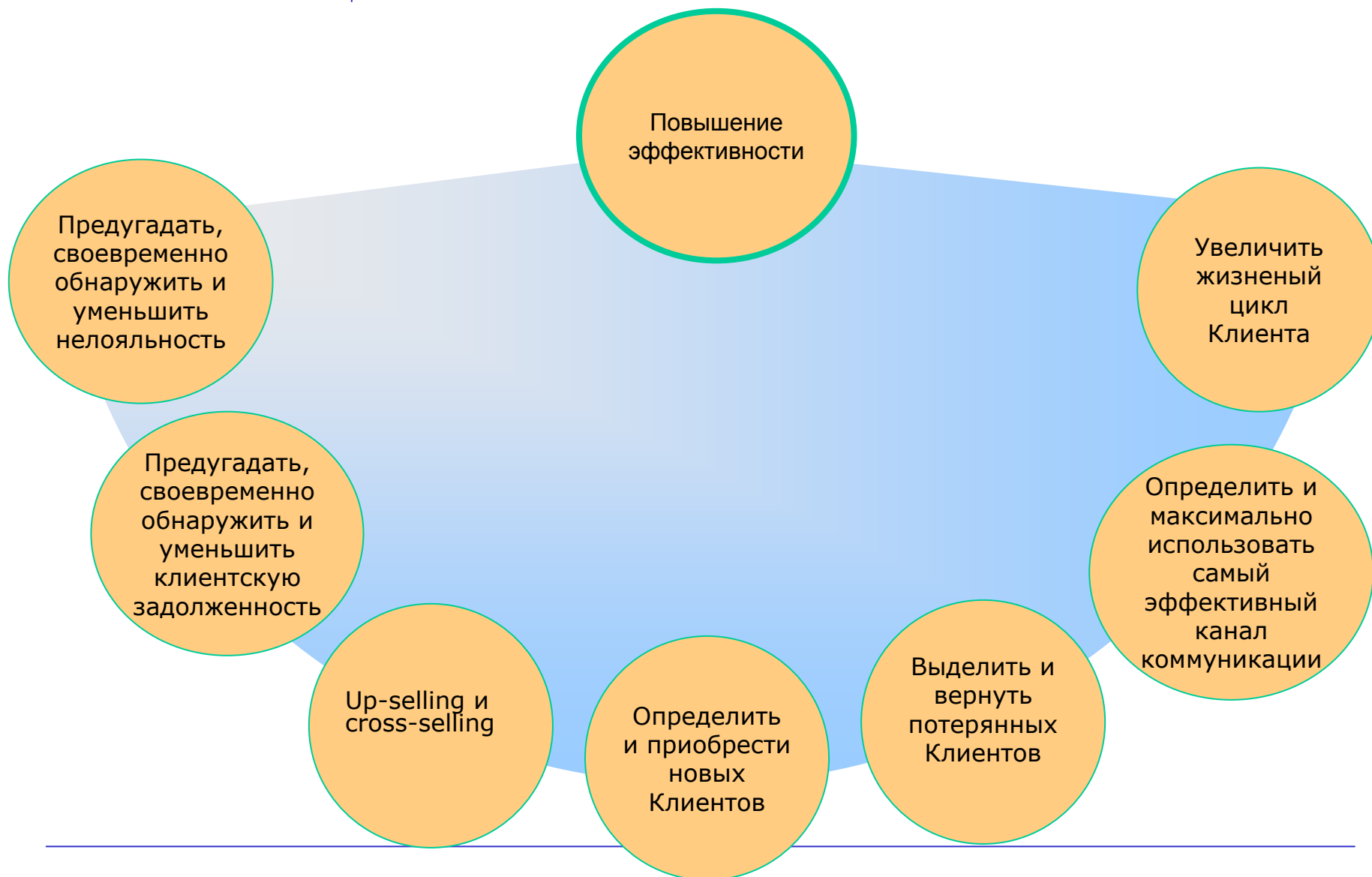


Восприятие и реагирование –
основа для расширения продаж в
рамках обслуживания клиентов

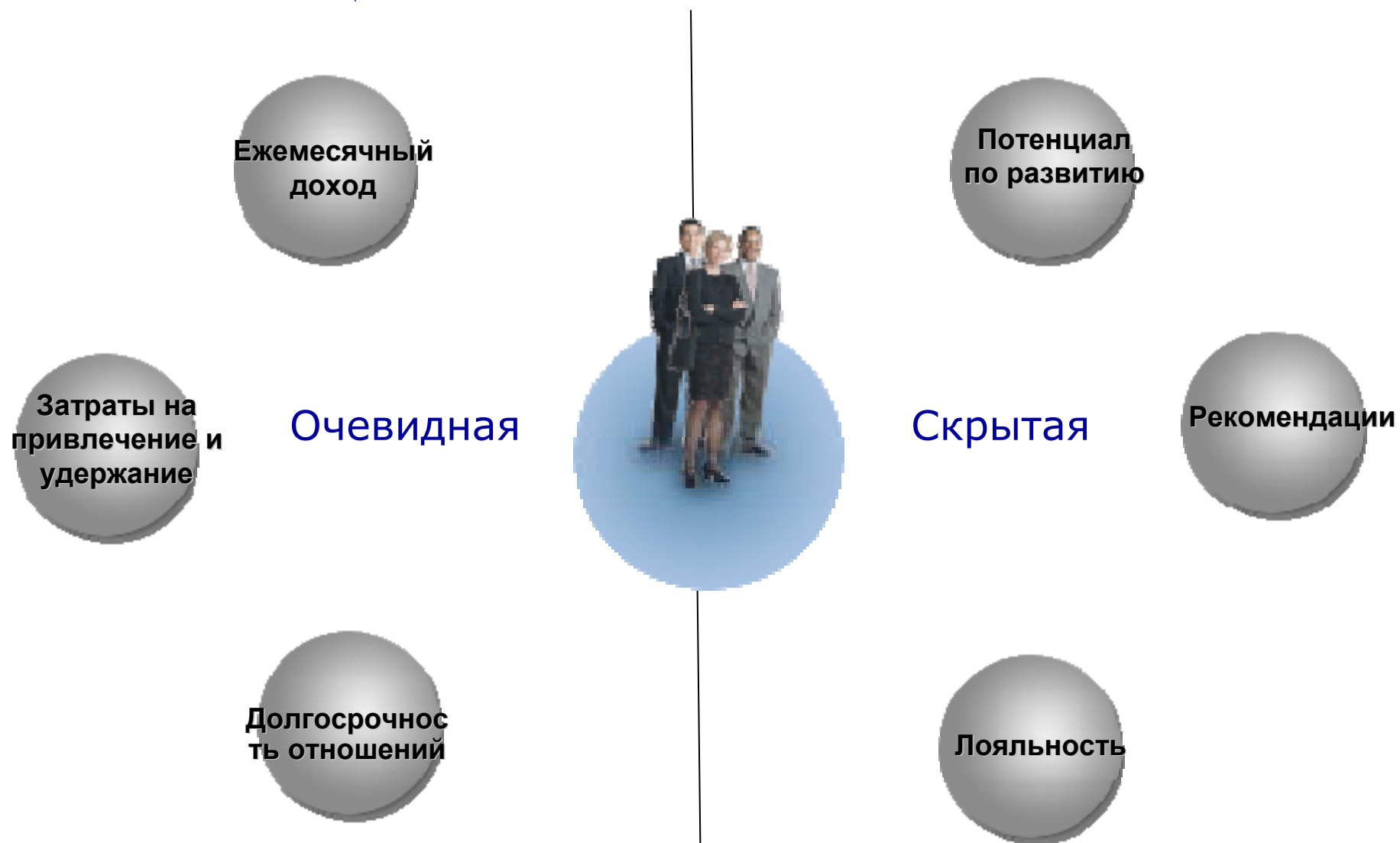


Сегментация деятельности

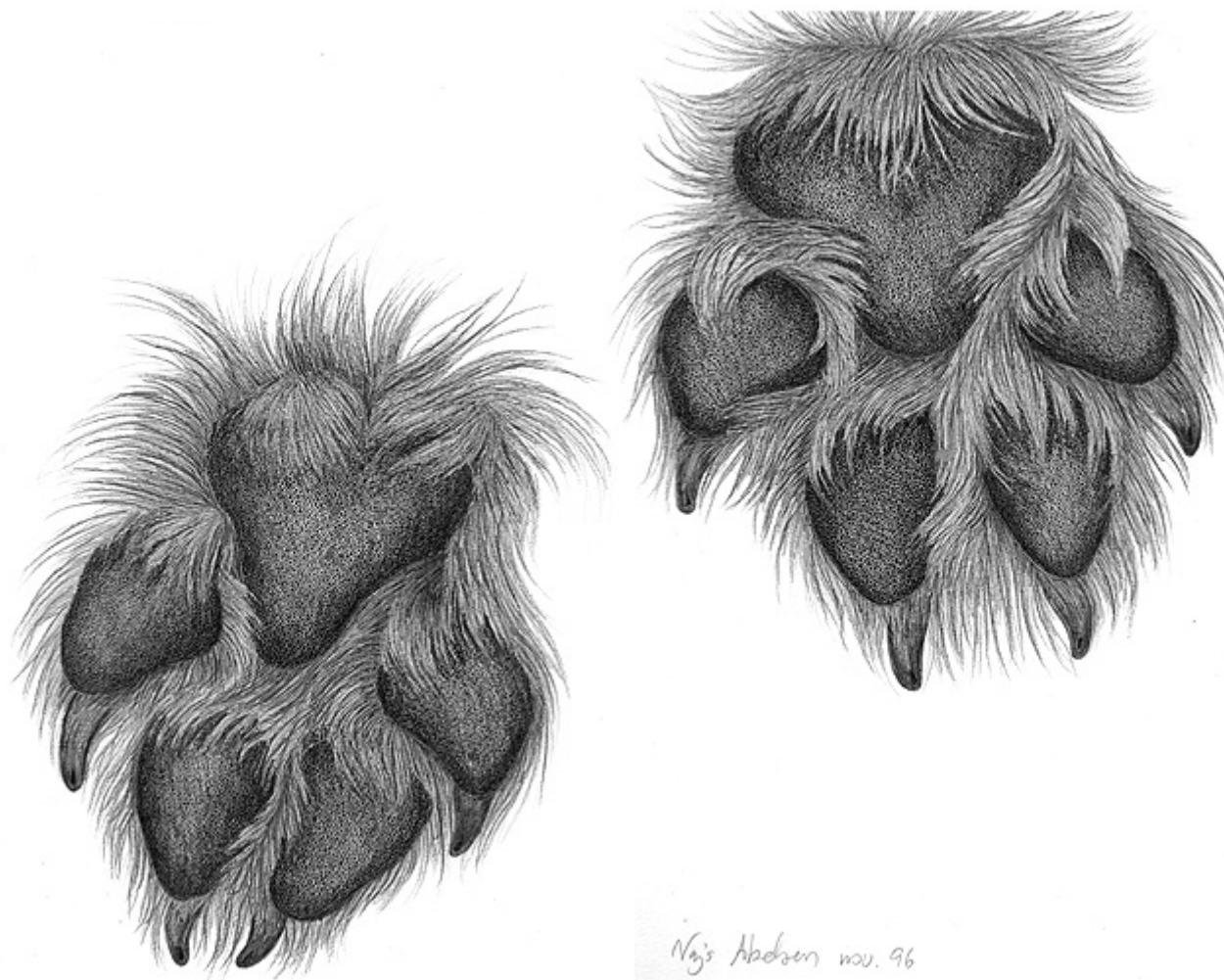
Что хотят топ-менеджеры Банка?



Ценность Клиента



А кто Ваши Клиенты?



«Правильные» клиентские данные

Данные

История:

- ✓ История коммуникаций
- ✓ Используемые продукты

Клиентская информация:

- ✓ Демографические данные
- ✓ Взаимосвязи

Маркетинговые активности:

- ✓ Участие
- ✓ Отклик

Другие данные:

- ✓ Взаимодействие с конкурентами
- ✓ ...

Аналитика

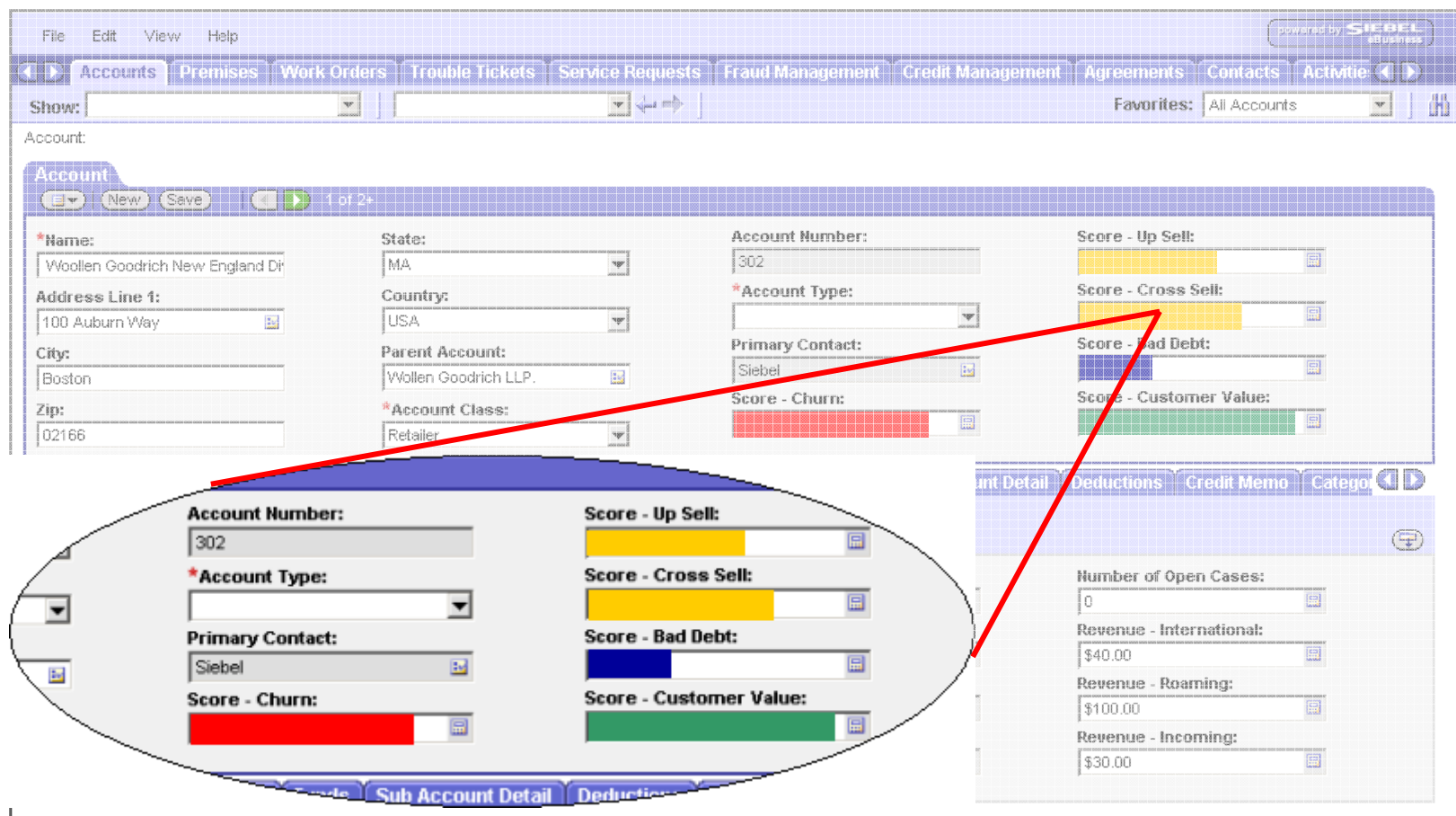
«Правильный» профайл



- ✓ Ценности
- ✓ Вероятность ухода
- ✓ Потенциал
- ✓ Факторы принятия решения
- ✓ Психо-эмоциональные характеристики
- ✓ ...

Данные клиентской разведки выносятся на передовой рубеж взаимодействия

Профиль лояльности клиента



The screenshot displays the Siebel CRM interface for an account. The main window shows the 'Account' tab with various fields and score indicators. A red oval highlights a specific section of the profile, and a red arrow points from this section to a detailed view of the scores on the right.

Account Information:

- Name: Woolen Goodrich New England Di
- Address Line 1: 100 Auburn Way
- City: Boston
- Zip: 02166
- State: MA
- Country: USA
- Parent Account: Woolen Goodrich LLP.
- Account Class: Retailer
- Account Number: 302
- Account Type: [Dropdown]
- Primary Contact: Siebel

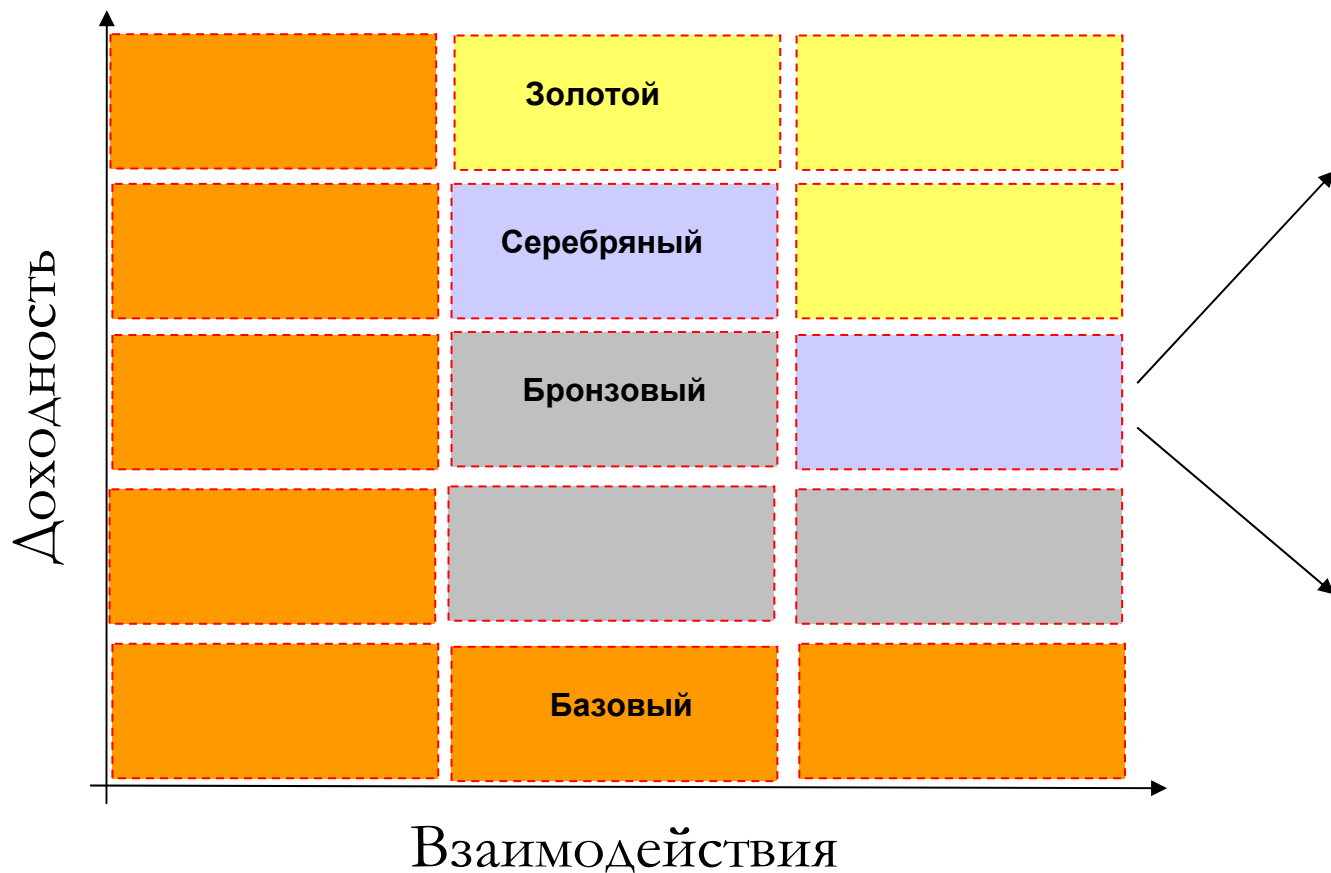
Loyalty Scores (Highlighted Section):

- Score - Up Sell: [Yellow bar]
- Score - Cross Sell: [Yellow bar]
- Score - Bad Debt: [Blue bar]
- Score - Churn: [Red bar]
- Score - Customer Value: [Green bar]

Additional Metrics (Right Panel):

- Number of Open Cases: 0
- Revenue - International: \$40.00
- Revenue - Roaming: \$100.00
- Revenue - Incoming: \$30.00

Новый уровень клиентской сегментации

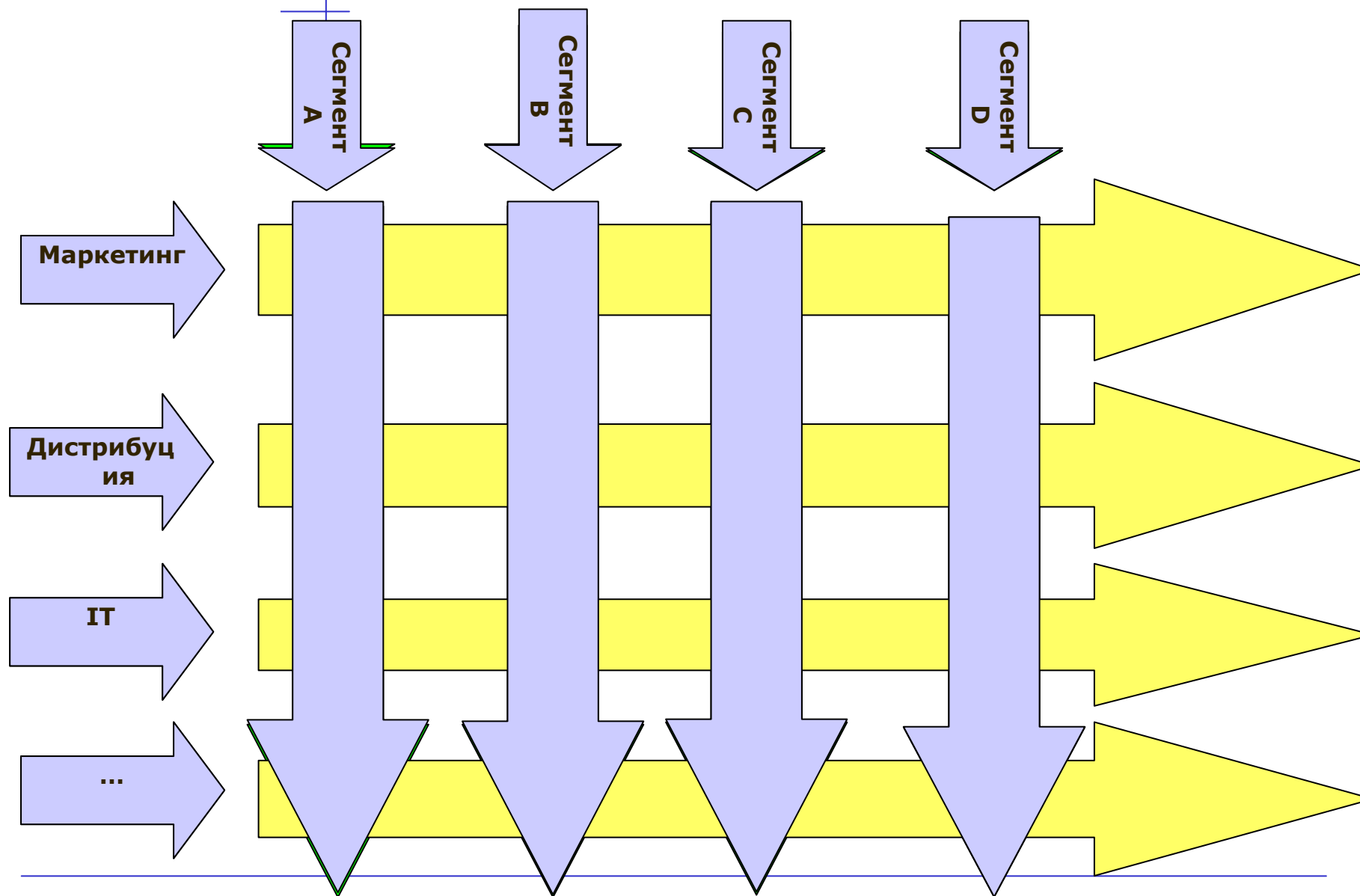


- ✓ Про-активные предложения
- ✓ Sms
- ✓ Главное: дизайн
- ✓ Подарки
- ✓ Прислушивается к мнению супруга
- ✓ ...



- ✓ Лишний раз не беспокоить
- ✓ E-mail
- ✓ Главное: цена
- ✓ Доверяет рекламе
- ✓ Скидки
- ✓ **Носитель мнения**
- ✓ ...

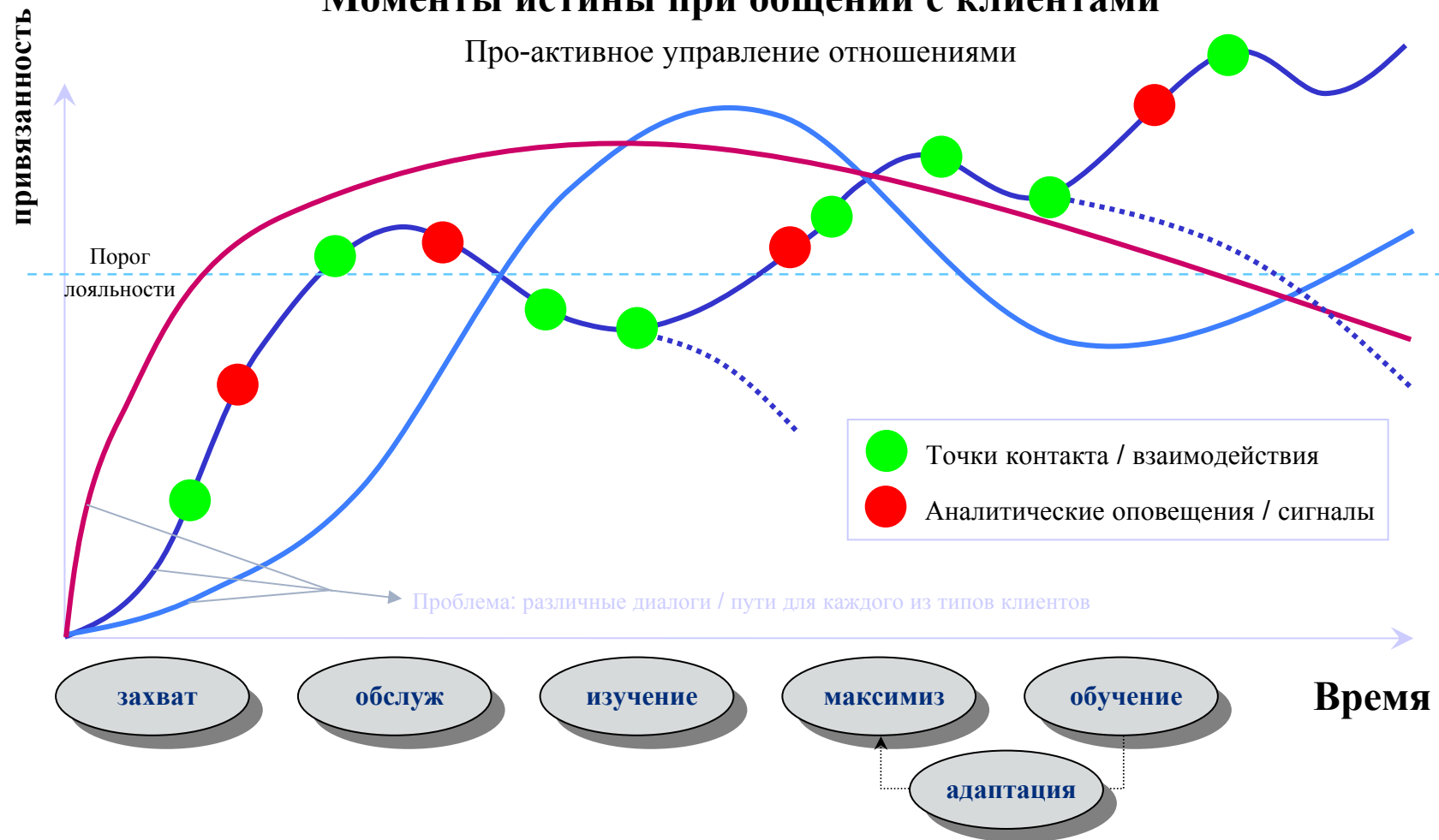
Переход от продукта к Клиенту



Умный диалог

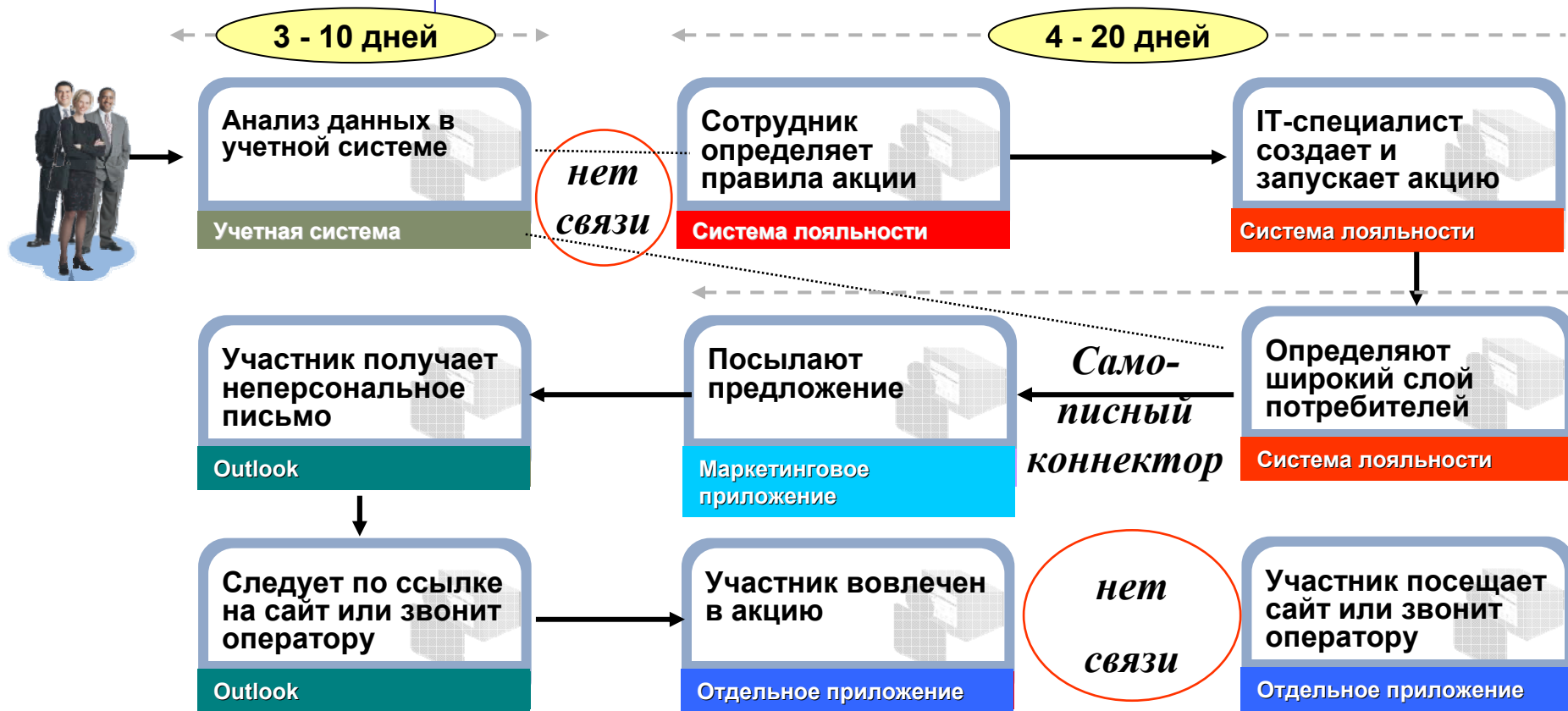
Моменты истины при общении с клиентами

Про-активное управление отношениями





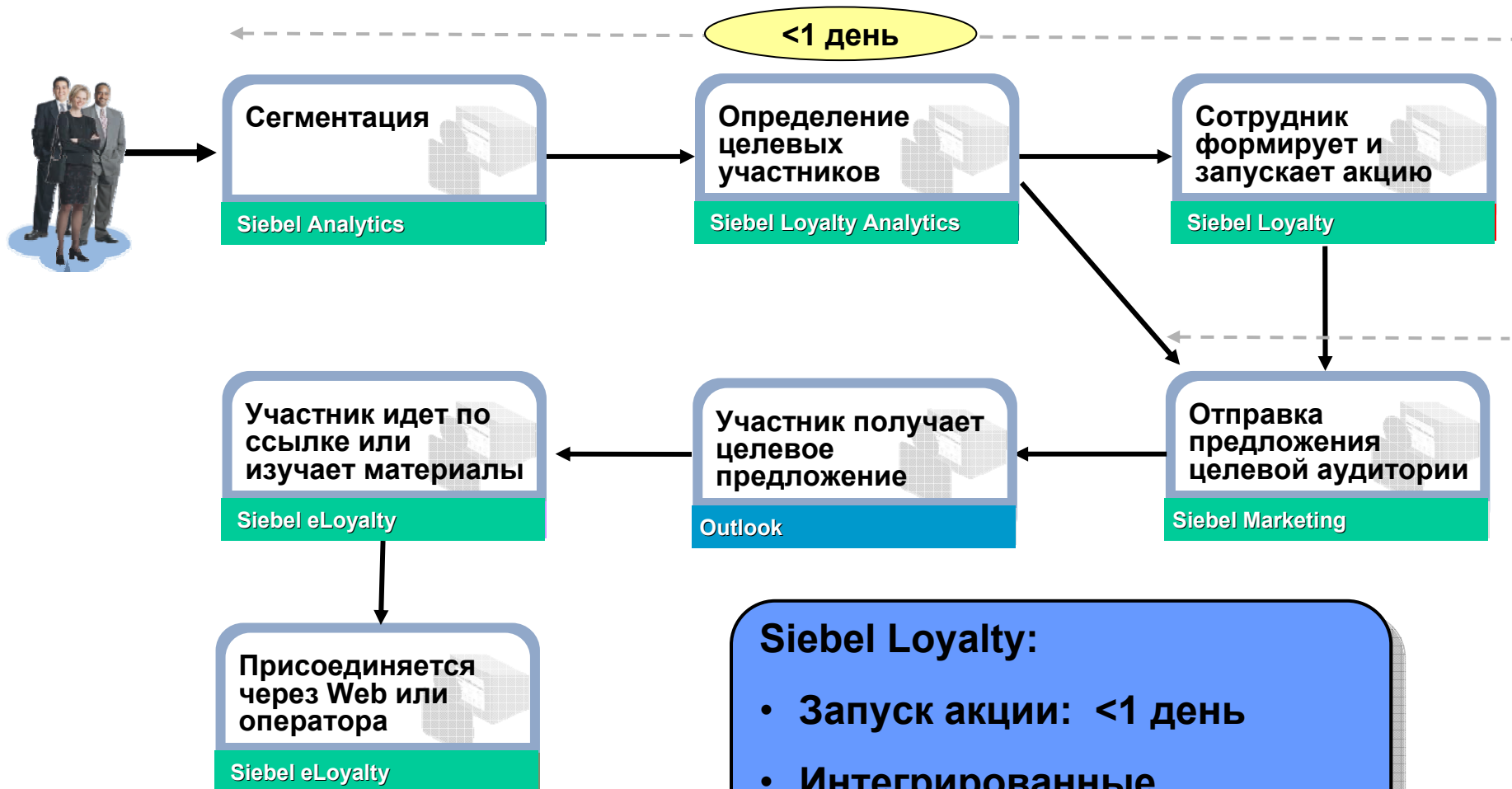
Проблемы управления лояльностью: процесс



Текущий процесс:

- Запуск акции: 7 – 30 дней
- 4+ Отдельных, не интегрированных приложений


Решение на базе Siebel



CRM – это «момент истины» в работе с Клиентом

Рассматривайте информацию о Клиенте как стратегический, наиболее ценный актив Вашего Банка.

Лояльные Клиенты умеют прощать ошибки!



**Целостный
взгляд на
клиента**

**Принцип
командных
продаж должен
быть правилом, а
не исключением**

**Используйте
любой контакт с
клиентом как
возможность
повысить его
лояльность**

**Управляйте и
измеряйте
прибыльность
клиента**



Информация о Sputnik Labs

→ Специализация:

- Управление Взаимоотношениями с Клиентами
- **Лидер инноваций в CRM** (User adoption, Loyalty development, Dream approach)
- **3 лидирующих продукта CRM**: SalesLogix, Siebel, Microsoft CRM

→ Опыт:

- **7 лет** на рынке
- **Более 70** успешных CRM проектов
- Лидер российского рынка CRM

→ Ресурсы:

- **Крупнейшая CRM команда** в СНГ (87 из 112)
- Многолетний опыт и специализация консультантов

→ Клиенты:

- Ингосстрах, Ренессанс Страхование, Инвестсбербанк, МДМ-банк, Газпромбанк, Тинькофф.Кредитные системы, Московский Кредитный банк, Heidelberg, York, AirUnion, М.Видео, Comstar, Мегафон и др.

**Благодарю за
внимание!**

Ольга Рубцова

orubtsova@spklabs.com

Sputnik Labs

www.spklabs.com

+7 (495) 617-1406

