индекс впечатлений клиента 2023
Customer Experience Index — CEI

senteo



январь 2024

о senteo





более **380** проектов

senteo использует уникальный подход, помогающий компаниям построить новую **бизнес-модель**, основанную на эффективном управлении длительными и **взаимовыгодными отношениями** со своими клиентами

Для бизнеса такие отношения предполагают не просто качественное обслуживание или приятные впечатления своих клиентов от взаимодействия с данным бизнесом, но и добавленную стоимость от выстраивания отношений с ними **за пределами простых товаров** и **услуг**

Это приносит бизнесу существенную выгоду, выражающуюся в более низких рисках, более низких операционных расходах, в повышении продаж, а также в более высокой доходности и истинной **лояльности своих клиентов**

senteo реализовала эту модель во многих странах и в разных отраслях бизнеса, что подтверждено **выдающимися результатами** и **проверенным опытом**

наш подход «сопровождение достижения результатов»



обучение



сопровождение



экспертная поддержка

experience is everything

senteo

© Senteo Incorporated, 2005 — 2024

Алексей Веретенов

более

300

проектов

экспертиза

стратегия

управление жизненным циклом

корпоративная культура

CX

трансформация

управление изменениями

программы

- Digital EMBA
- Лидерство в цифровой эпохе
- Развитие корпоративной культуры
- Стратегия и управление трансформацией
- Построение клиентоцентричной бизнес-модели
- Инновации и бизнес-дизайн на базе впечатлений клиентов
- Лояльность и управление отношениями с клиентами

VP по стратегии и маркетингу, государственный инвестиционный фонд Армении, ANIF

Инвестор и совладелец daily и venture проектов

Старший партнер & управляющий директор стран ECA региона
Senteo Inc.

в прошлом:
Со-руководитель цифровой трансформации и Product Owner стратегии,
Альфа-Банк РФ

Советник Наблюдательного совета,
Альфа-Банк Беларусь

в

150

компаниях

16

стран

лет

17

опыта

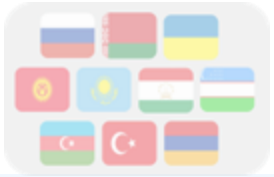


experience is everything

senteo

© Senteo Incorporated, 2005 — 2024

16 лет исследований



Стран

10



Компаний

239

Локаций

1513



Тайных покупателей

155

Посещений

>3500

2007
Создание и запуск CEI

2010-2012
Аудит исследования

2007-2012
Проведение CEI
выпуск ежегодного обзора

2019-2020
CEI

2020-2021
Создание и запуск CXCI

2020
CXCI

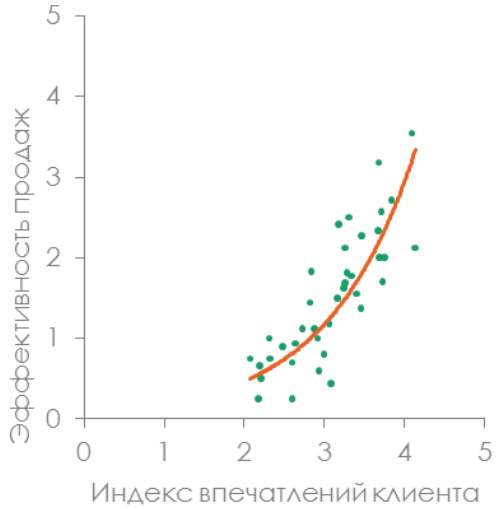
2022-2023
Проведение CEI

experience is everything

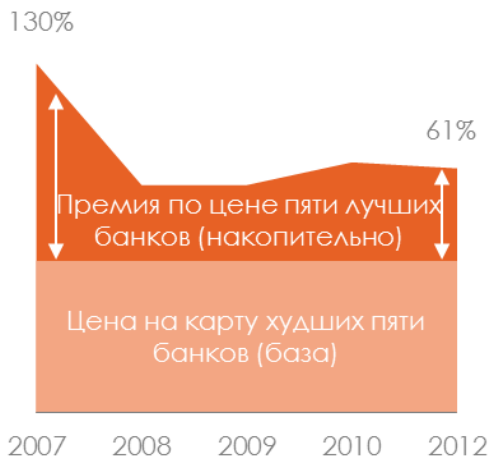
© Senteo Incorporated, 2005 — 2024

доказательства правильности концепции | KPMG pwc

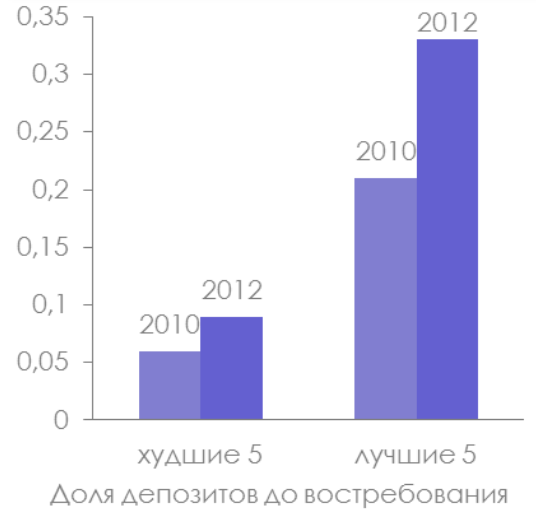
Эффективность продаж



Добавленная премия



Ежедневные отношения



компании, имеющие хорошие показатели по CEI:

Хорошо продают

посмотрите на корреляцию между эффективностью продаж и оценкой по CEI

Зарабатывают больше

сравните цену на Visa Classic / MC Standard у пяти лучших и пяти худших компаний в процентах согласно CEI

Устойчивы

взгляните на долю средств до востребования, полученных из отчетов за 2010 и 2012 гг., серди всех депозитов (%)

experience is everything

senteo

© Senteo Incorporated, 2005 — 2024

доказательство концепции | FRANK RG

Благодаря исследованию **FRANK RG**, мы предоставили данные, по которым были проведены независимые исследования. Их результаты предоставлены ниже:

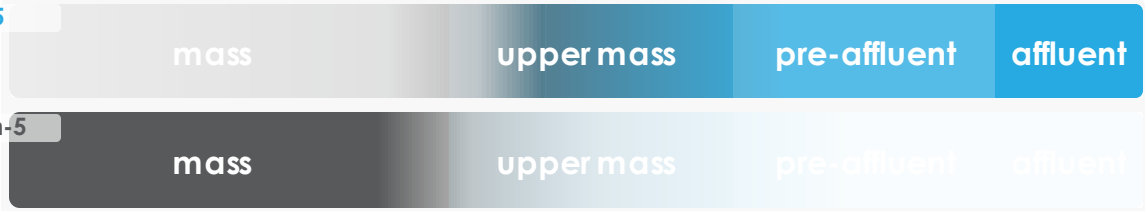
средств на счетах до востребования



top-5 банков имеют гораздо больше средств на счетах до востребования

За это они получают более привилегированные условия обслуживания, что положительно сказывается на лояльности и оценке банка

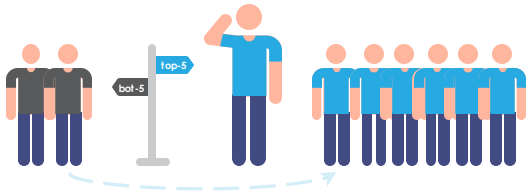
основа клиентской базы



Основа клиентской базы top-5 — относительно высокодоходные сегменты (upper mass, pre-affluent и affluent)

Основа клиентской базы bottom-5 — преимущественно массовые и низкодоходные сегменты (mass, low-mass)

Клиенты bottom-5 начинают пользоваться услугами банков top-5



top-5 начинает вести себя активно, создавая и расширяя продукты, привлекая к себе клиентов сегмента mass и выше

В последние годы банки top-5 спускаются в нижние сегменты

Ситибанк
Citi One, Citi Priority

Райффайзенбанк
партнер с Лентой, КЭШБЭК, 110 дней

ФК Открытие
флагманская карта Opencard

Вызов для bottom-5, т.к. банки из top-5 могут забрать часть клиентов bottom-5, предоставив им лучший сервис и клиентский опыт на приемлемых для них условиях

Условия кредитных продуктов — один из важнейших запросов у mass и low-mass



стоимость обслуживания

длительность льготного периода



Банки из bottom-5 "покупают" клиентов не размером cashback, а категорийностью и "товарностью" бонусов

Восточный
карта Тепло
(начисление на ЖКХ)

Почта Банк
ко-бренд Магнит,
Пятерочка

ОТП Банк
ко-бренд Молния
с магазинами электроники

experience is everything

© Senteo Incorporated, 2005 — 2024

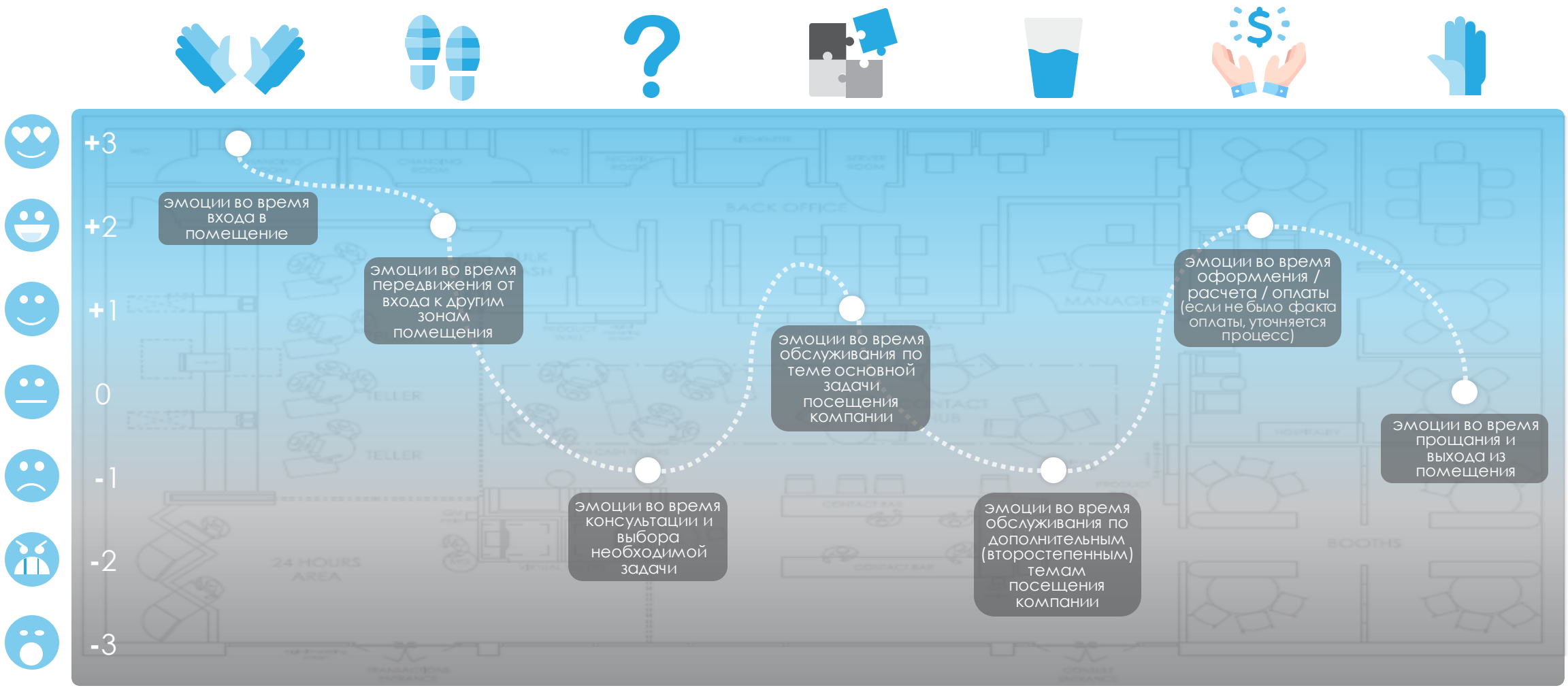
индекс клиентского опыта (CEI)



experience is everything

© Senteo Incorporated, 2005 — 2024

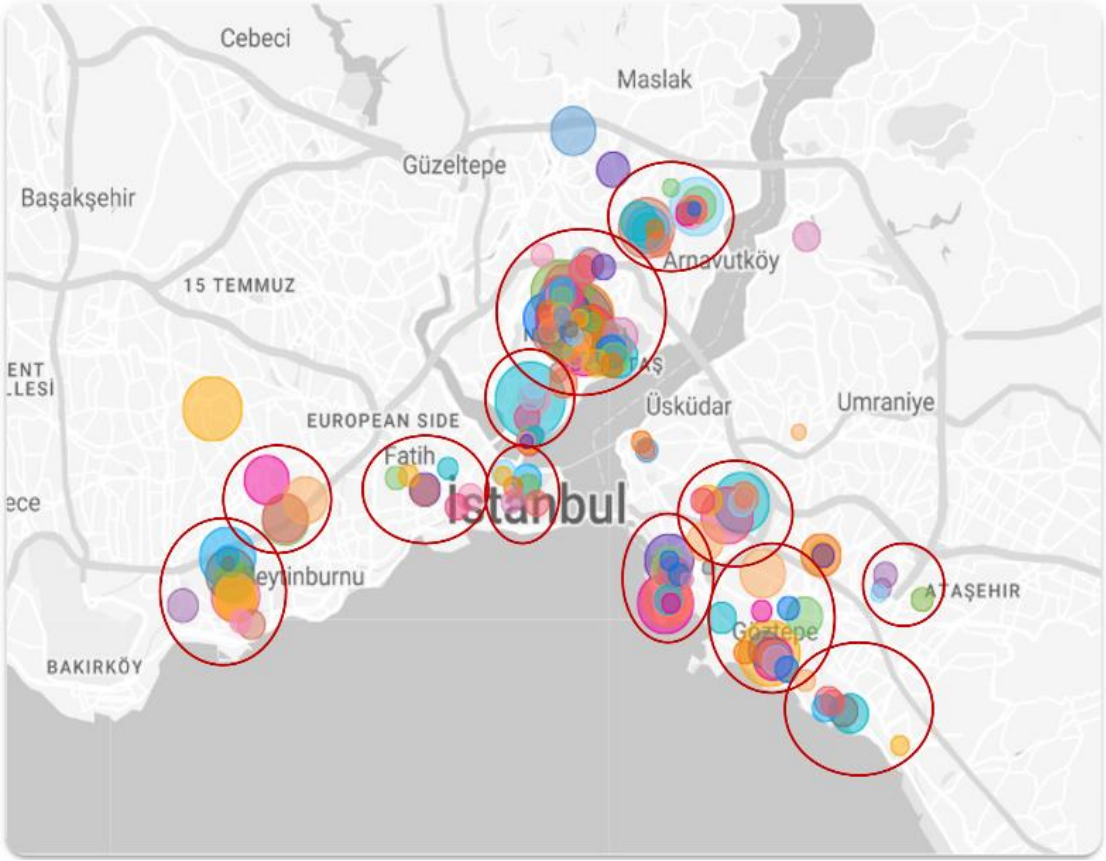
клиентский путь в отделении банка — пример



experience is everything

© Senteo Incorporated, 2005 — 2024

классификация и выбор филиалов



Пример подбора отделений для исследования CEI в Стамбуле (Турция)

В стране выбирался один город — **экономическая столица**.

Районы города делились на три типа —
- туристический центр,
- бизнес/коммерческие районы,
- жилые кварталы.

Количество изучаемых отделений выбиралось исходя из размеров банка. Минимальное число — **2** отделения.

Отделения каждого банка выбирались, исходя из распределения районов.

Выбранные отделения формировали **кластеры** — группы близко расположенных отделений различных банков.

experience is everything

© Senteo Incorporated, 2005 — 2024

правила проведения исследования

Каждое отделение было посещено дважды
Ещё 1 визит совершался в случае сильного расхождения

Для данного отчёта, изучались категории бренда, коммуникаций, окружения, предложения и культура, включавшие 25 вопросов с оценками по 5-балльной шкале







Каждый визит в отделение длился 15-20 минут вне часа пик



Тайные посетители также делали фотографии отделений

Итоговые оценки выставлялись после тщательного изучения и анализа данных

Затем определялось место банка в рейтинге на основе его оценок

experience is everything

© Senteo Incorporated, 2005 — 2024

индекс клиентского опыта Казахстана 2023

индекс клиентского опыта Казахстан, охват

Банков

16

Отделений

197

Тайных покупателей

15

Посещений

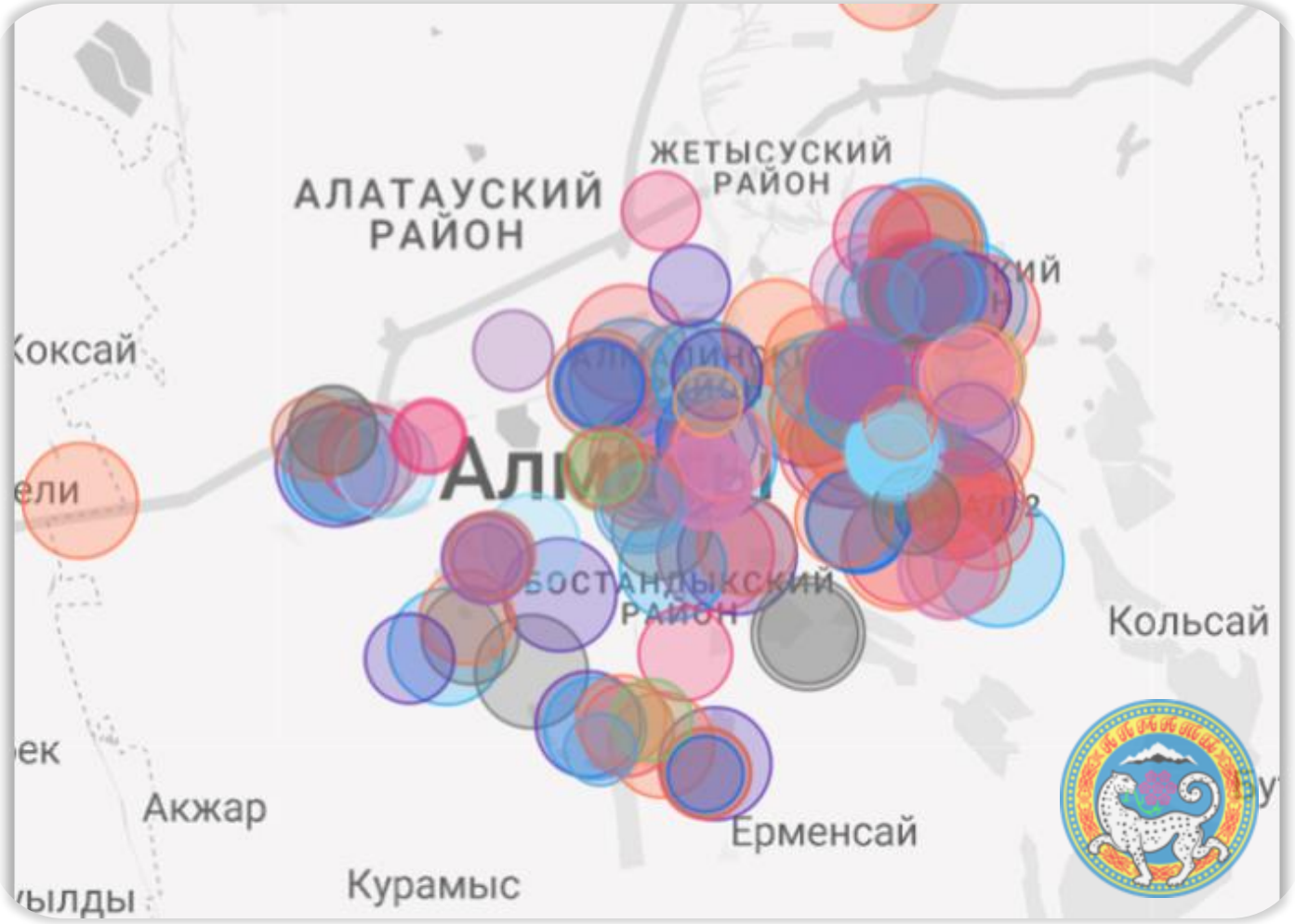
613

experience is everything

© Senteo Incorporated, 2005 — 2024

карта визитов Казахстан, город Алматы

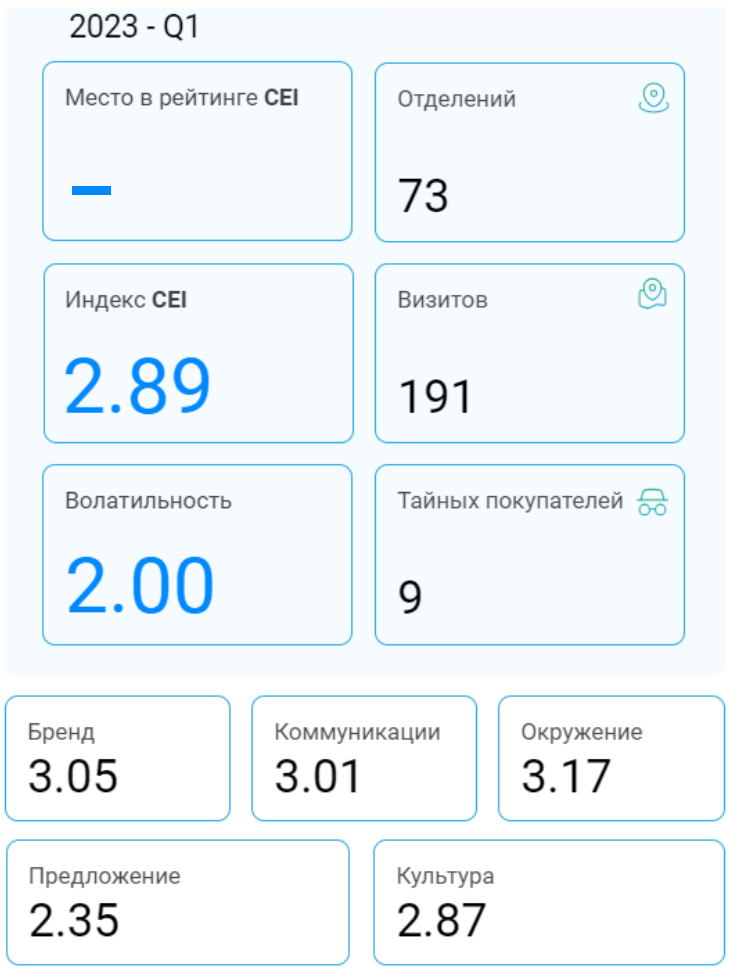
	Изученные банки
1.	Bank RBK
2.	Bereke Bank
3.	ForteBank
4.	Freedom Bank
5	Jusan Bank
6.	Kaspi Bank
7.	KZİ Bank
8.	Shinhan Bank
9.	Алтын Банк
10.	ВТБ
11.	Евразийский банк
12.	Нурбанк
13.	Отбасы банк
14.	Халык Банк
15.	Хоум Кредит Банк
16.	ЦентрКредит

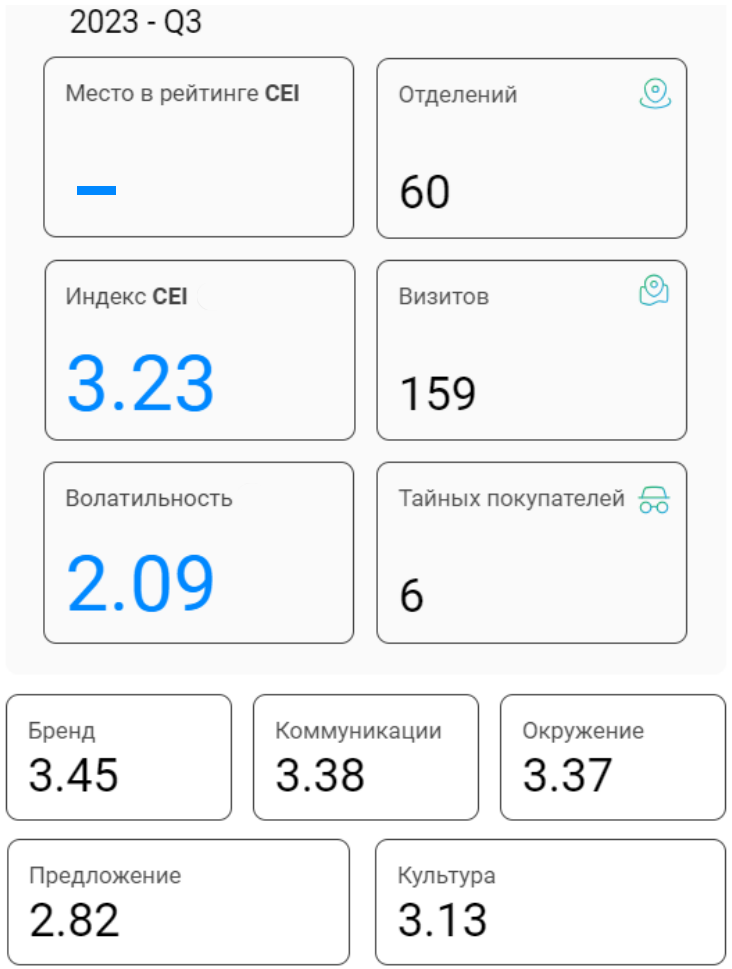


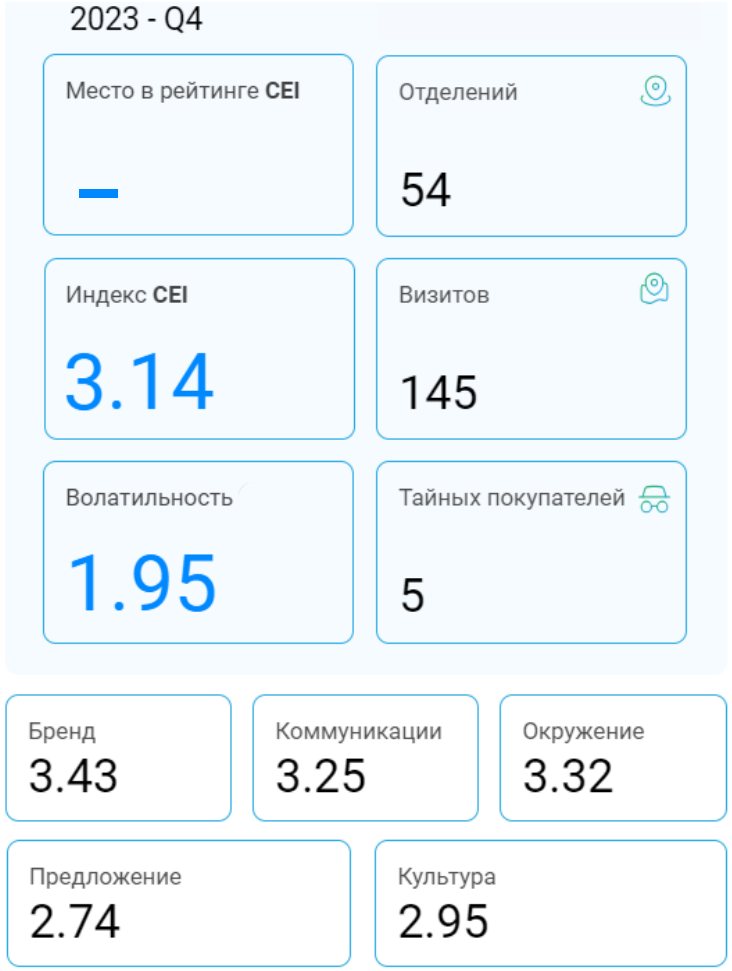
experience is everything

© Senteo Incorporated, 2005 — 2024

сравнение результатов в начале и конце года







experience is everything

© Senteo Incorporated, 2005 — 2024

прорывы года

топ-5 банков, сумевших повысить свои позиции в рейтинге

CEI	Начало 2023	Конец 2023	Рост
Jusan Bank	2.79	3.39	7
ВТБ	2.52	2.95	6
Отбасы банк	2.42	2.81	5
Shinhan Bank	2.67	2.95	5
Хоум Кредит Банк	2.77	3.16	4

Бренд	Начало 2023	Конец 2023	Рост
Shinhan Bank	2.80	3.56	9
Отбасы банк	2.06	3.29	7
Хоум Кредит Банк	2.76	3.47	7
Jusan Bank	2.92	3.49	5
ForteBank	3.30	4.00	4

Коммуникации	Начало 2023	Конец 2023	Рост
Отбасы банк	2.36	3.09	7
ВТБ	2.71	3.10	5
Хоум Кредит Банк	2.83	3.22	5
ForteBank	3.29	3.92	3
Jusan Bank	3.06	3.51	2

Окружение	Начало 2023	Конец 2023	Рост
Хоум Кредит Банк	2.90	3.38	6
Jusan Bank	2.85	3.28	5
KZİ Bank	3.45	3.85	2
Халык Банк	3.20	3.38	2
ForteBank	3.59	3.90	1

Предложение	Начало 2023	Конец 2023	Рост
Bereke Bank	2.06	2.76	7
ВТБ	1.73	2.43	7
Jusan Bank	2.31	3.14	5
Евразийский банк	2.11	2.47	3
KZİ Bank	2.03	2.25	2

Культура	Начало 2023	Конец 2023	Рост
ВТБ	2.20	2.90	9
Jusan Bank	2.82	3.52	8
Bereke Bank	2.93	3.11	3
ForteBank	3.13	3.72	2
Freedom Bank	2.71	2.72	2

experience is everything

© Senteo Incorporated, 2005 — 2024

итоговые результаты Казахстана

	Банк	Индекс CEI	Волатильность
1.	Kaspi Bank	3.60	2.29
2.	ForteBank	3.48	1.74
3.	ЦентрКредит	3.24	1.65
4.	Халык Банк	3.24	1.76
5.	Jusan Bank	3.21	1.78
		3.07	2.04

По итогам нашего исследования за 2022-2023-е гг., средний **рейтинг CEI** в Казахстане составил 3.07 балла, что было весьма близко к необходимому для начала перехода к клиентоориентированности минимуму в 3.0 баллов, и сопоставимо со статусом Казахстана как наиболее активно развивающейся страны в регионе Центральной Азии.

Результаты исследования демонстрировали, что банковский сектор Казахстана в 2022-2023 гг. продолжал свое развитие — при этом минимальные изменения в общем рейтинге говорили о **сближении стандартов рынка**. Небольшое повышение рейтинга совпало с его **некоторой стабилизацией**, что могло говорить о развитии в стране стандартов обслуживания и постепенного устранения иррегулярностей.

Опыт Казахстана показал, что наличие крупного и продвинутого трендодателя — **Kaspi** — побуждало остальные банки вкладываться в продвижение на пути к клиентоцентричности и улучшение клиентского опыта схожими путями, что приближало **стандартизацию рынка**, и делало особенно актуальным **фокус на уникальную культуру** и предоставление трансформационного клиентского опыта.

experience is everything

© Senteo Incorporated, 2005 — 2024

итоговые результаты Казахстана – стабильность клиентского опыта

	Банк	Индекс CEI	Волатильность
1.	ВТБ	2.79	1.53
2.	ЦентрКредит	3.24	1.65
3.	Нурбанк	2.73	1.69
4.	ForteBank	3.48	1.74
5.	Халык Банк	3.24	1.76
		3.07	2.04

По итогам нашего исследования за 2023-й г., средний **показатель волатильности** в Казахстане составил 2.04 балла, что было заметно выше среднего, и означало нестабильность клиентского опыта в разные посещения в разное время.

Уменьшение (т.е. улучшение) показателя с начала по конец года демонстрировало, что банки страны делали стабилизацию опыта посетителей отделений одним из своих приоритетов. Одновременное повышение рейтинга CEI свидетельствовало о достаточно благоприятной ситуации в развитии физического банкинга в Армении.

При этом, в лидеры по показателю волатильности выбились банки с разным уровнем развития качества клиентского опыта — как с высоким, так и относительно средним.

experience is everything

© Senteo Incorporated, 2005 — 2024

результаты банков по категориям: бренд, коммуникации и окружение

Бренд

	Банк	CEI Score...	CEI Vol...
1.	Kaspi Bank	3.77	2.00
2.	ForteBank	3.65	1.62
3.	Халык Банк	3.58	1.53
4.	ЦентрКредит	3.41	1.56
5.	Bereke Bank	3.38	1.93
		3.29	

Коммуникации

	Банк	CEI Scor...	CEI Volat...
1.	Kaspi Bank	3.69	2.39
2.	Халык Банк	3.68	1.49
3.	ForteBank	3.63	1.43
4.	ЦентрКредит	3.52	1.51
5.	Bereke Bank	3.38	1.75
		3.20	

Окружение

	Банк	CEI Score...	CEI Volat...
1.	Алтын Банк	3.93	1.56
2.	ForteBank	3.73	1.42
3.	Kaspi Bank	3.67	1.90
4.	KZİ Bank	3.65	1.72
5.	Shinhan Bank	3.47	1.67
		3.28	

Область **Бренда** была выявлена как модель достижения рынком общепринятых стандартов.

Сфера **Коммуникаций** показала себя развитой выше среднего — однако существовала заметная разница между банками из топа, и наименее продвинутыми.

Окружение стало самой продвинутой областью для банков Казахстана — здесь, банки действительно старались улучшить свои отделения. При этом, область получения конкурентного преимущества здесь становится малой за счет выравнивания стандартов рынка.

experience is everything

© Senteo Incorporated, 2005 — 2024

результаты банков по категориям: предложение и культура

Предложение

	Банк	CEI Score...	CEI Volat...
1.	Kaspi Bank	3.20	3.07
2.	ЦентрКредит	2.96	2.27
3.	ForteBank	2.94	2.40
4.	Jusan Bank	2.90	2.41
5.	Халык Банк	2.70	2.28

2.62

Предложение стало самой слабо развитой сферой для банков Казахстана с результатом в 2.62 балла. Это свидетельствовало о недостатке структурированности банковских предложений в единый нацеленный на потребности клиента пакет.

Область **Культуры** показала себя достаточно хорошо, продемонстрировав показатель в 2.98 балла. Здесь, банки-лидеры обладают важным конкурентным преимуществом за счет качественного обслуживания и настройки сотрудников на клиента.

Культура

	Банк	CEI Score	CEI Volat...
1.	Kaspi Bank	3.68	2.09
2.	ForteBank	3.43	1.84
3.	Jusan Bank	3.22	1.67
4.	ЦентрКредит	3.12	1.54
5.	Bereke Bank	3.11	1.67

2.98

experience is everything

© Senteo Incorporated, 2005 — 2024

сравнение результатов: розница и SME

розница

	Банк	Индекс CEI	Волатильность
1.	Kaspi Bank	3.54	2.32
2.	ForteBank	3.45	1.74
3.	Jusan Bank	3.22	1.80
4.	Халык Банк	3.21	1.78
5.	ЦентрКредит	3.20	1.64

3.02 | 2.02

Разница между оценками по категориям **розницы** (3.02) и **SME** (3.22) демонстрирует хороший уровень готовности банков Казахстана к обслуживанию корпоративных клиентов.

SME

	Банк	Индекс CEI	Волатильность
1.	Kaspi Bank	3.83	2.17
2.	ForteBank	3.55	1.74
3.	Freedom Bank	3.53	1.71
4.	Bereke Bank	3.50	1.84
5.	Хоум Кредит ...	3.42	2.05

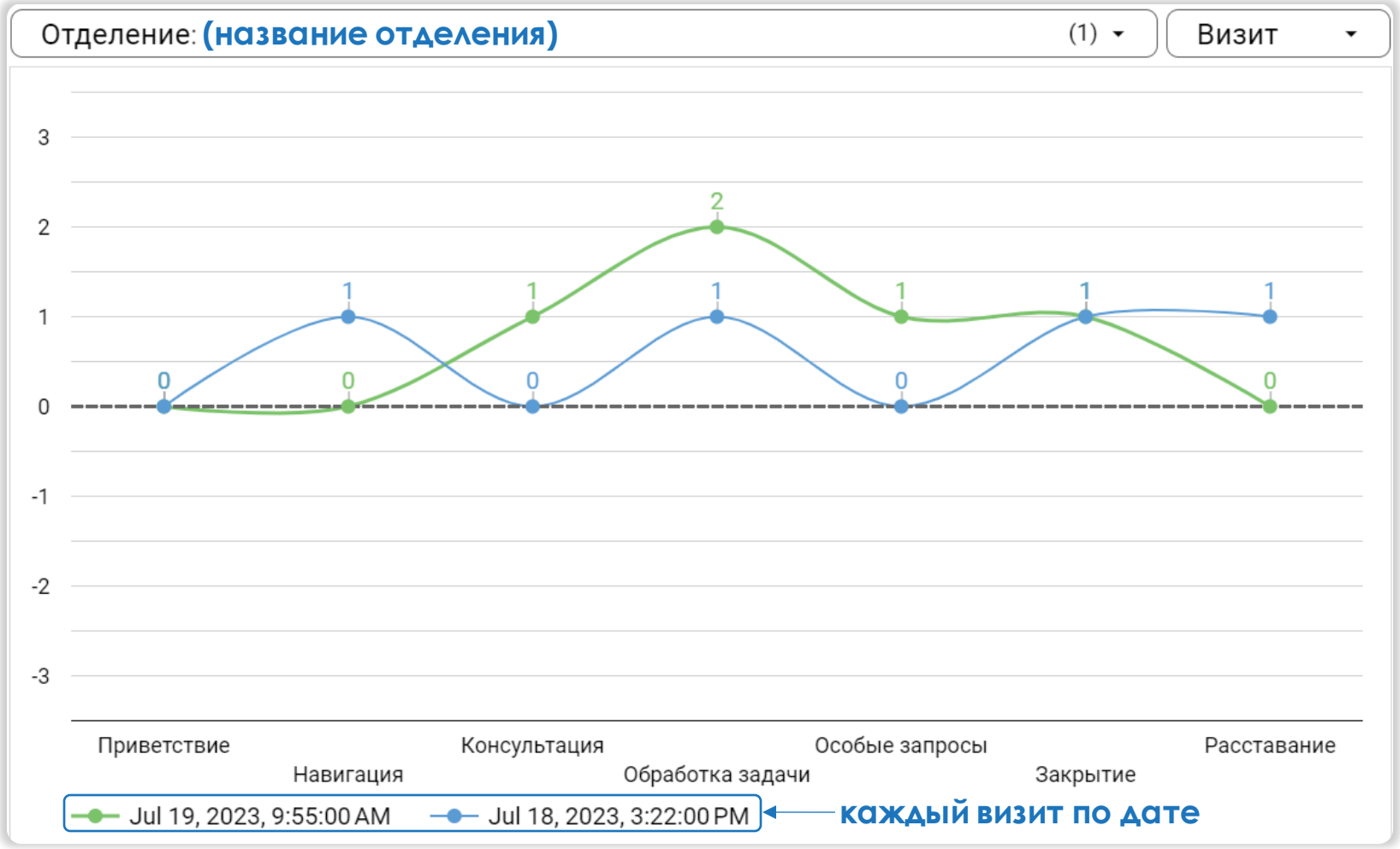
3.22 | 2.05

experience is everything

© Senteo Incorporated, 2005 — 2024

клиентские пути в отделениях банков

Клиентские пути оценивают **эмоции клиентов** на каждом этапе их передвижения по отделению и взаимодействия с персоналом.



experience is everything

© Senteo Incorporated, 2005 — 2024

регистрация на платформе



experience is everything

© Senteo Incorporated, 2005 — 2024



Alexey Veretenov

Managing Partner

alexey.veretenov@senteo.net

+7 (903) 284-68-34

experience is everything

© Senteo Incorporated, 2005 — 2024



senteo.net

info@senteo.net

LAS VEGAS
10624 South Eastern Avenue, A792
Henderson, Nevada 89052 USA