
senteo
experience is everything

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

Сооснователь
InteriseGroup

Управляющий партнер
Senteo Inc. США & **CEO** Senteo East

В прошлом:
Со-руководитель цифровой трансформации и Product Owner стратегии
Альфа-Банк РФ
Советник Наблюдательного совета
Альфа-Банк Беларусь

в

150

компаниях

21

страна

лет

20

опыта



experience is everything

© Senteo Incorporated, 2005 — 2024

индекс впечатлений клиента 2024
Customer Experience Index — CEI



ноябрь 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



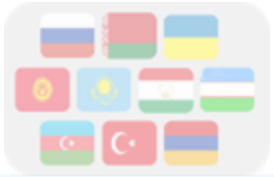
экспертная поддержка

experience is everything

senteo

© Senteo Incorporated, 2005 — 2024

17 лет исследований



Стран

10



Компаний

264

Локаций

1518



Тайных покупателей

177



Посещений

5198

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

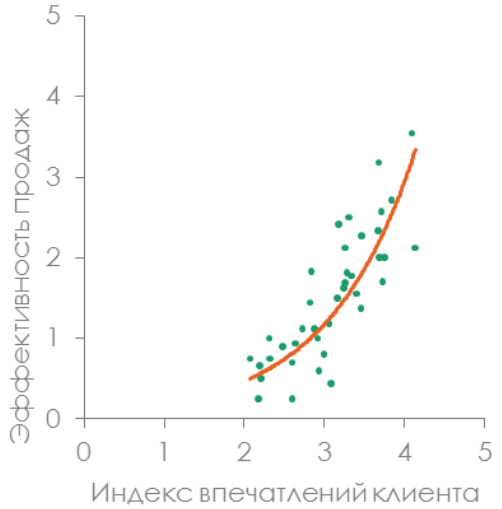
2022-2024
Проведение CEI

experience is everything

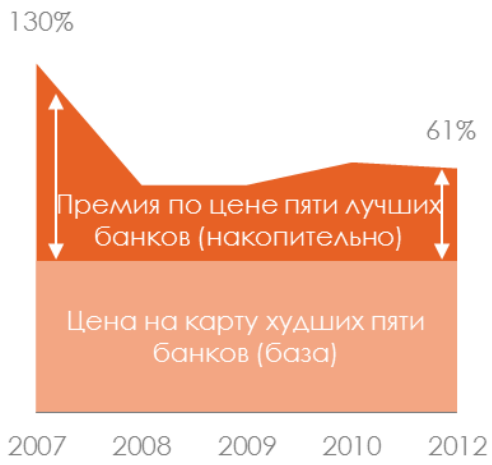
© Senteo Incorporated, 2005 — 2024

доказательства правильности концепции | KPMG pwc

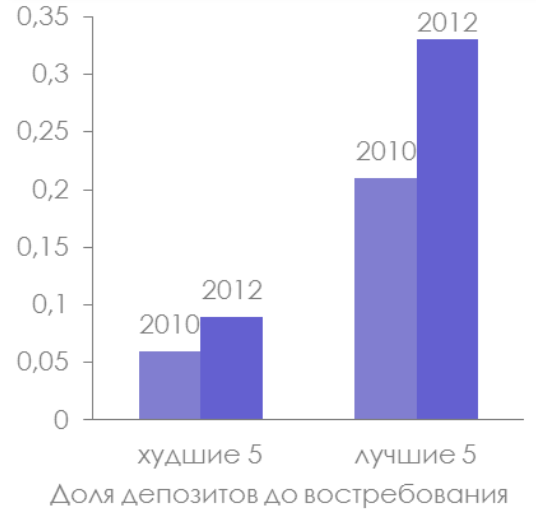
Эффективность продаж



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

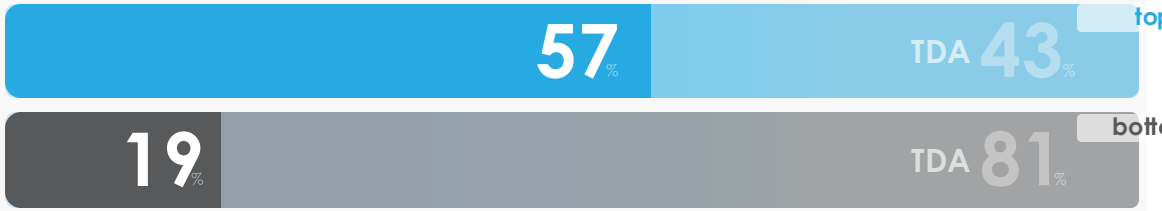
senteo

© 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

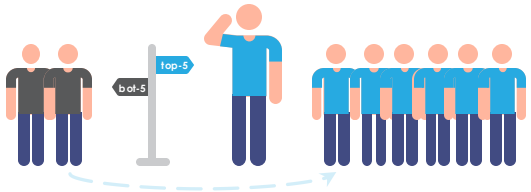
основа клиентской базы



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

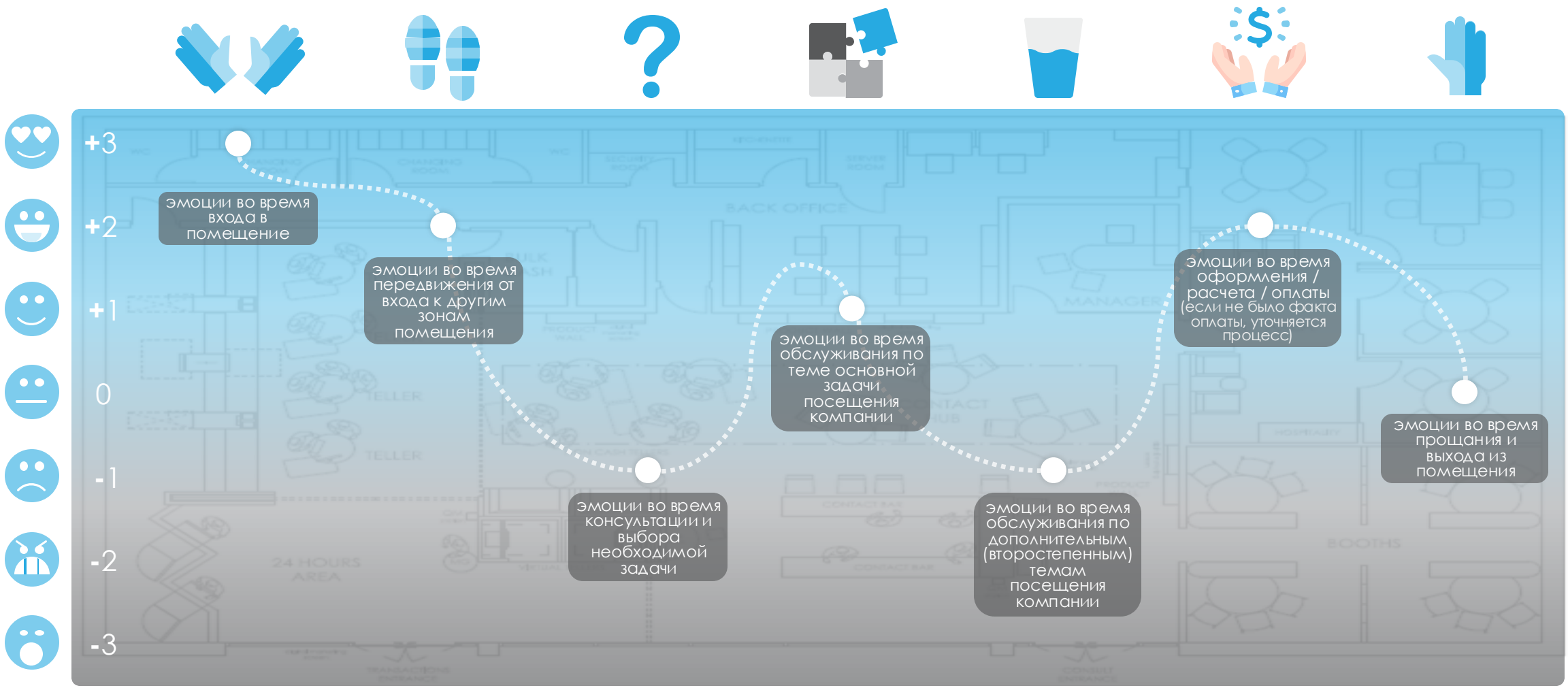
индекс клиентского опыта (CEI)



experience is everything

© Senteo Incorporated, 2005 — 2024

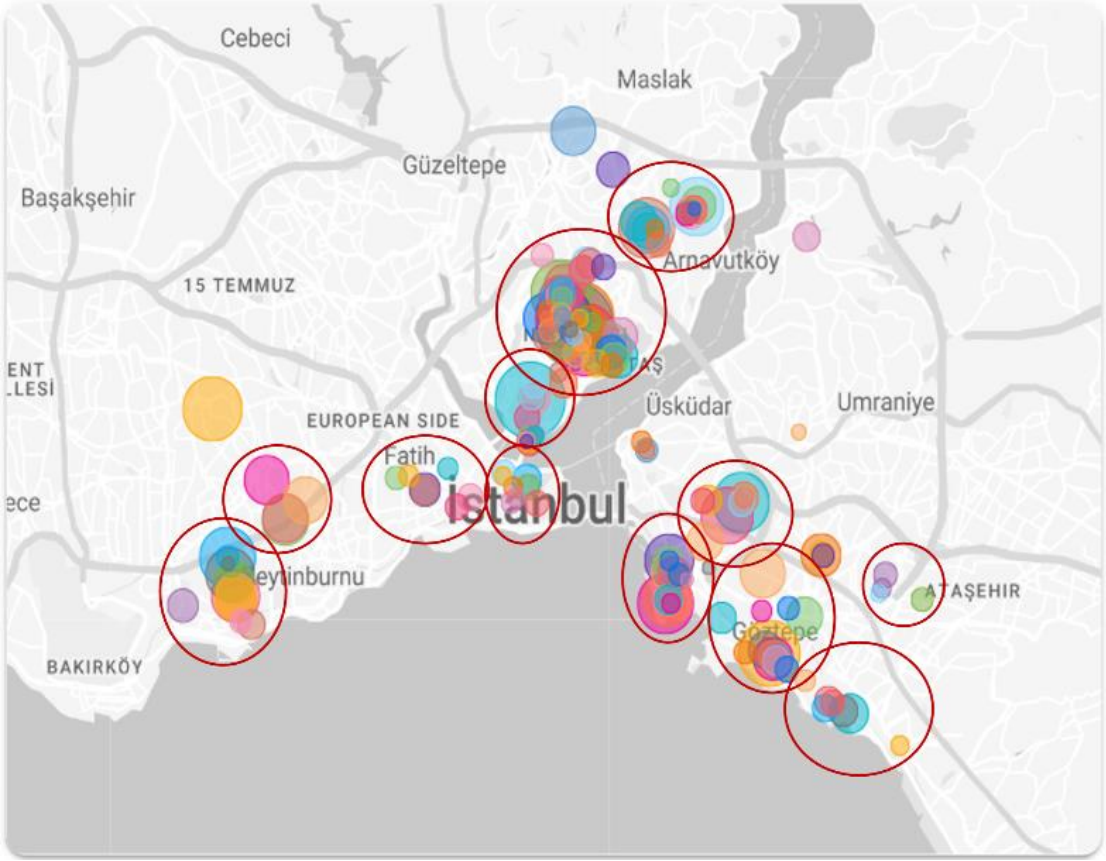
клиентский путь в отделении банка — пример



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

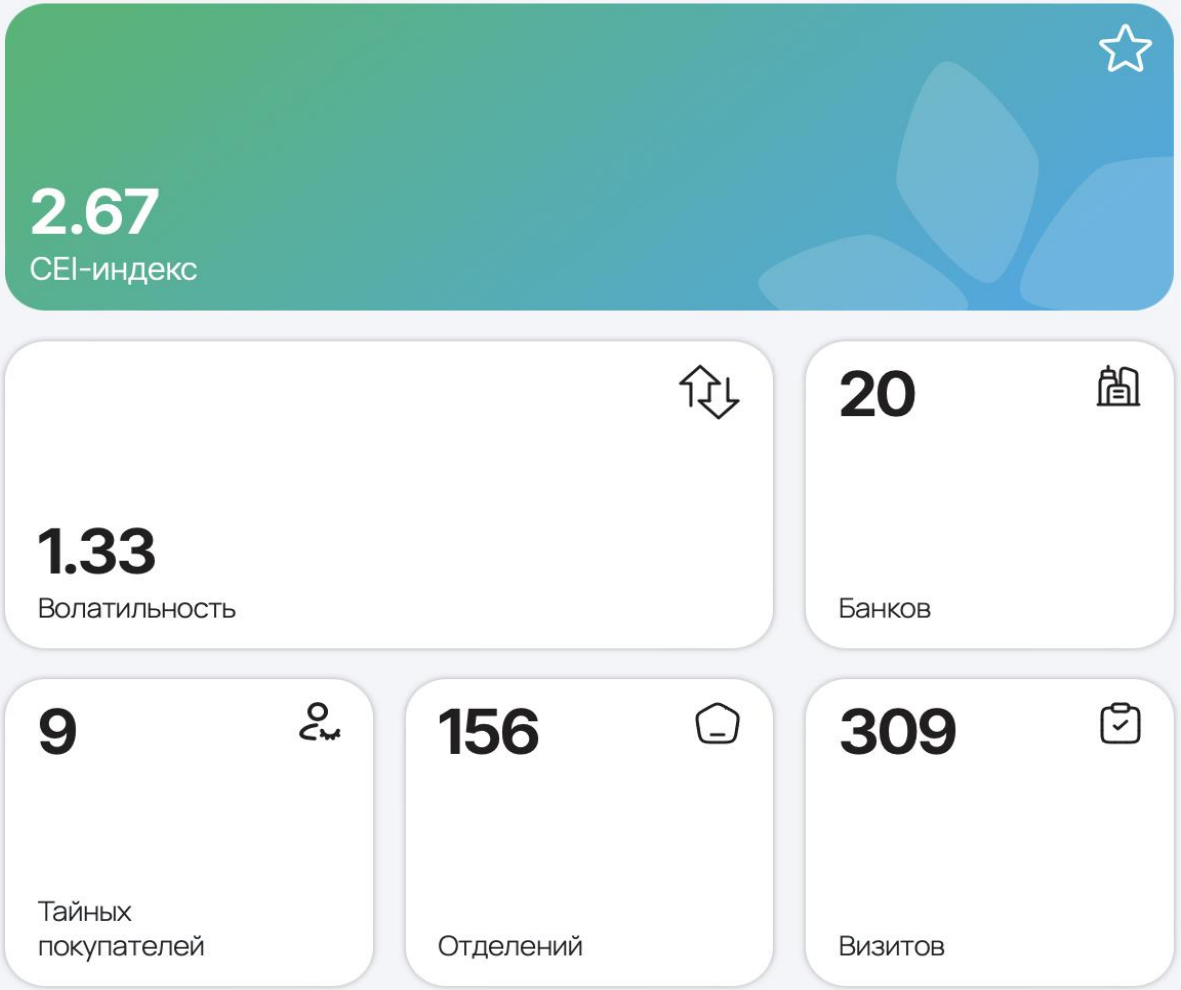
Затем определялось место банка в рейтинге на основе его оценок

experience is everything

© Senteo Incorporated, 2005 — 2024

индекс клиентского опыта Кыргызстана 2024

индекс клиентского опыта Кыргызстан, охват за 2024 год



experience is everything

© Senteo Incorporated, 2005 — 2024

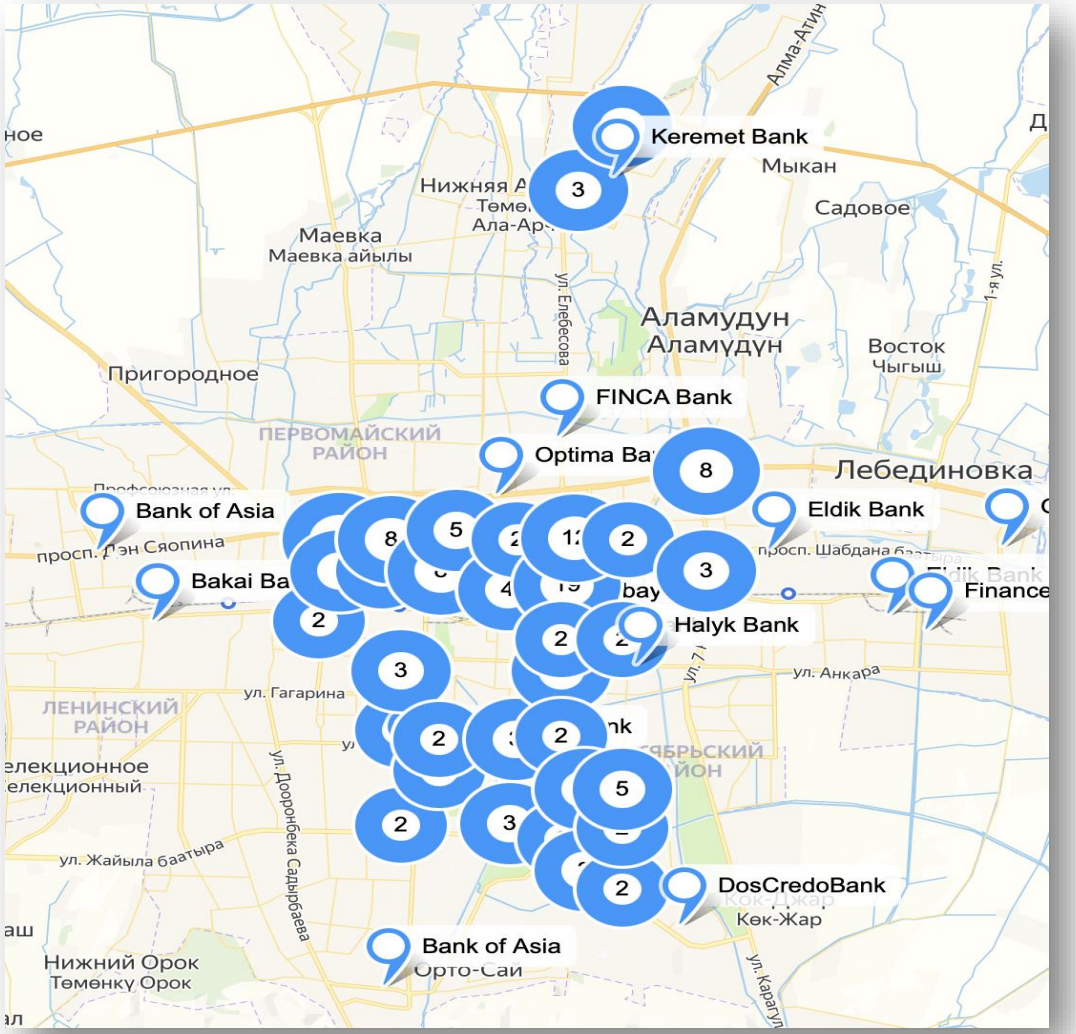
рейтинг стран по индексу

Страна	CEI индекс
Казахстан	3.35
Армения	3.22
Узбекистан	3.02
Азербайджан	2.94
Кыргызстан	2.67

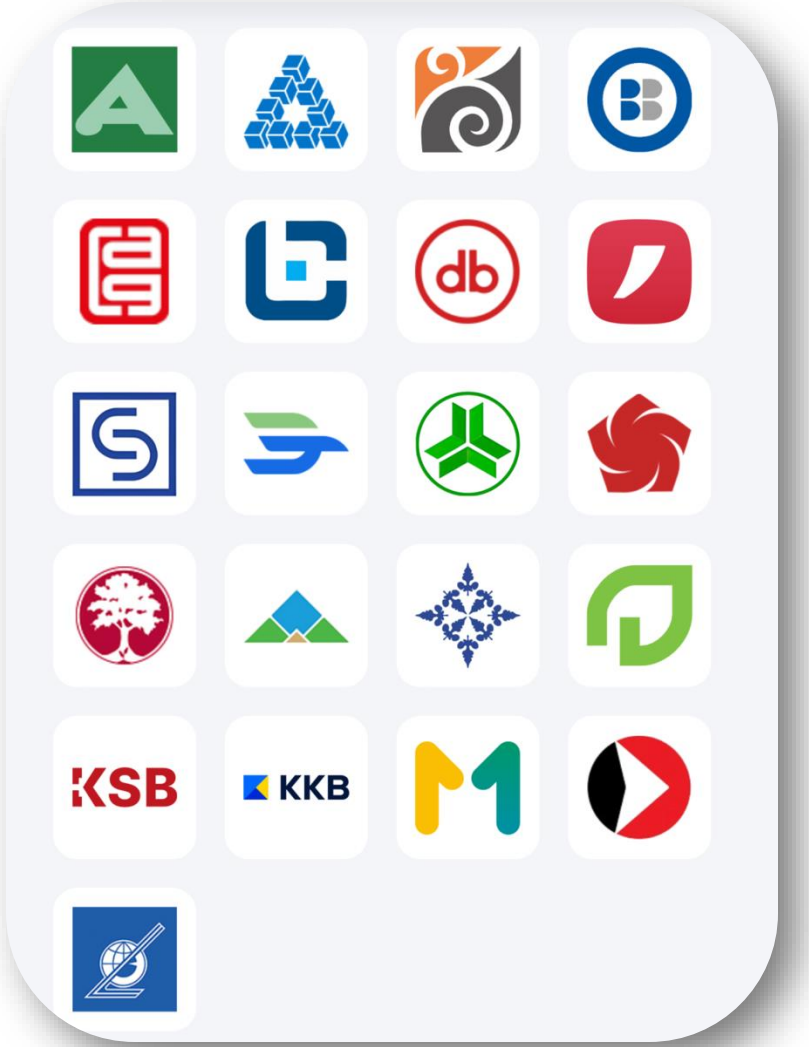
experience is everything

© Senteo Incorporated, 2005 — 2024

карта визитов Кыргызстан, город Бишкек



Банки



experience is everything

© Senteo Incorporated, 2005 — 2024

сравнение результатов по кварталам

Общая информация

20 Банков	5 Тайных покупателей
63 Отделений	122 Визитов

Результаты за Q1 2024

Подробные результаты

CEI Индекс	Бренд	Коммуникация	Окружение	Предложение	Культура
2.72	2.86	2.69	2.90	2.54	2.61
1.40 Волатильность	1.33 Волатильность	1.46 Волатильность	1.15 Волатильность	1.57 Волатильность	1.48 Волатильность

1Q 2024

Общая информация

20 Банков	6 Тайных покупателей
68 Отделений	103 Визитов

Результаты за Q2 2024

Подробные результаты

CEI Индекс	Бренд	Коммуникация	Окружение	Предложение	Культура
2.66	2.80	2.71	2.78	2.54	2.50
1.11 Волатильность	1.01 Волатильность	1.06 Волатильность	1.01 Волатильность	1.27 Волатильность	1.20 Волатильность

2Q 2024

Общая информация

16 Банков	6 Тайных покупателей
40 Отделений	84 Визитов

Результаты за Q3 2024

Подробные результаты

CEI Индекс	Бренд	Коммуникация	Окружение	Предложение	Культура
2.61	2.87	2.65	2.79	2.18	2.56
1.42 Волатильность	1.37 Волатильность	1.52 Волатильность	1.35 Волатильность	1.49 Волатильность	1.38 Волатильность

3Q 2024

senteo

результаты банков по категориям: бренд

Банк		CEI-индекс	Волатильность	Бренд	Коммуникации	Окружение	Предложение	Культура
Optima Bank	Подробнее	2.88	1.72	2.93	2.85	3.01	2.74	2.90
FINCA Bank	Подробнее	2.81	1.79	2.91	2.80	2.97	2.59	2.79
KSB COMMERCIAL BANK	Подробнее	2.60	1.02	2.90	2.20	3.40	2.00	2.50
KICB	Подробнее	2.68	1.83	2.80	2.59	2.88	2.47	2.68
Bai-Tushum Bank	Подробнее	2.41	1.54	2.75	2.40	2.59	2.05	2.27

Область **Бренда** показывает высокий уровень соответствия стандартам, принятым на рынке

experience is everything

© Senteo Incorporated, 2005 — 2024

результаты банков по категориям: коммуникации

Банк		CEI-индекс	Волатильность	Бренд	Коммуникации	Окружение	Предложение	Культура
Optima Bank	Подробнее	2.88	1.72	2.93	2.85	3.01	2.74	2.90
FINCA Bank	Подробнее	2.81	1.79	2.91	2.80	2.97	2.59	2.79
MBANK	Подробнее	2.61	1.78	2.71	2.66	2.67	2.45	2.56
Bakai Bank	Подробнее	2.63	1.74	2.69	2.59	2.81	2.42	2.65
KICB	Подробнее	2.68	1.83	2.80	2.59	2.88	2.47	2.68

Уровень **Коммуникаций** у банков можно оценить как средний, с видимым разрывом, что указывает на необходимость улучшений в этой сфере для соответствия ожиданиям клиентов

experience is everything

© Senteo Incorporated, 2005 — 2024

результаты банков по категориям: окружение

Банк	CEI-индекс	Волатильность	Бренд	Коммуникации	Окружение	Предложение	Культура
KSB COMMERCIAL BANK Подробнее	2.60	1.02	2.90	2.20	3.40	2.00	2.50
Optima Bank Подробнее	2.88	1.72	2.93	2.85	3.01	2.74	2.90
FINCA Bank Подробнее	2.81	1.79	2.91	2.80	2.97	2.59	2.79
KICB Подробнее	2.68	1.83	2.80	2.59	2.88	2.47	2.68
Bakai Bank Подробнее	2.63	1.74	2.69	2.59	2.81	2.42	2.65

Окружение показало себя развитой областью для банков Кыргызстана, однако наблюдается заметная разница в показателях между лидерами и последующими банками, что указывает на неравномерное развитие в этой категории.

experience is everything

© Senteo Incorporated, 2005 — 2024

результаты банков по категориям: предложение

Банк		CEI-индекс	Волатильность	Бренд	Коммуникации	Окружение	Предложение	Культура
Optima Bank	Подробнее	2.88	1.72	2.93	2.85	3.01	2.74	2.90
FINCA Bank	Подробнее	2.81	1.79	2.91	2.80	2.97	2.59	2.79
KICB	Подробнее	2.68	1.83	2.80	2.59	2.88	2.47	2.68
MBANK	Подробнее	2.61	1.78	2.71	2.66	2.67	2.45	2.56
Bakai Bank	Подробнее	2.63	1.74	2.69	2.59	2.81	2.42	2.65

Сфера **Предложение** оказалась наиболее слабо развитой среди банков Кыргызстана. Необходимо улучшить структурированность и адаптацию банковских предложений, чтобы они соответствовали потребностям клиентов.

experience is everything

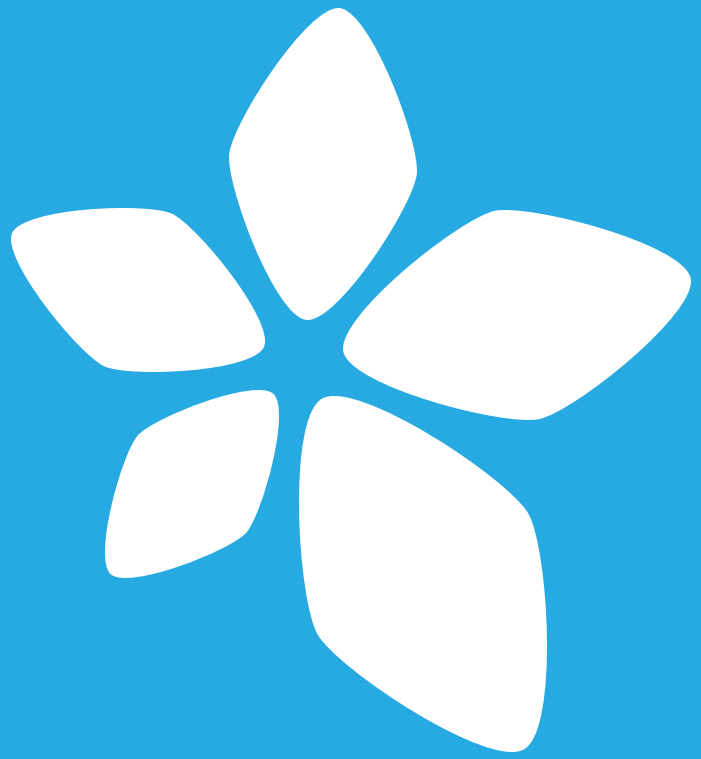
© Senteo Incorporated, 2005 — 2024

результаты банков по категориям: культура

Банк		CEI-индекс	Волатильность	Бренд	Коммуникации	Окружение	Предложение	Культура
Optima Bank	Подробнее	2.88	1.72	2.93	2.85	3.01	2.74	2.90
FINCA Bank	Подробнее	2.81	1.79	2.91	2.80	2.97	2.59	2.79
KICB	Подробнее	2.68	1.83	2.80	2.59	2.88	2.47	2.68
Bakai Bank	Подробнее	2.63	1.74	2.69	2.59	2.81	2.42	2.65
MBANK	Подробнее	2.61	1.78	2.71	2.66	2.67	2.45	2.56

Сфера **Культура** показала стабильные результаты, находящиеся на уровне среднего рыночного показателя. Банки-лидеры выделяются за счет внимательного подхода к клиентам и высокого уровня сервиса, что дает им конкурентное преимущество.

© Senteo Incorporated, 2005 — 2024



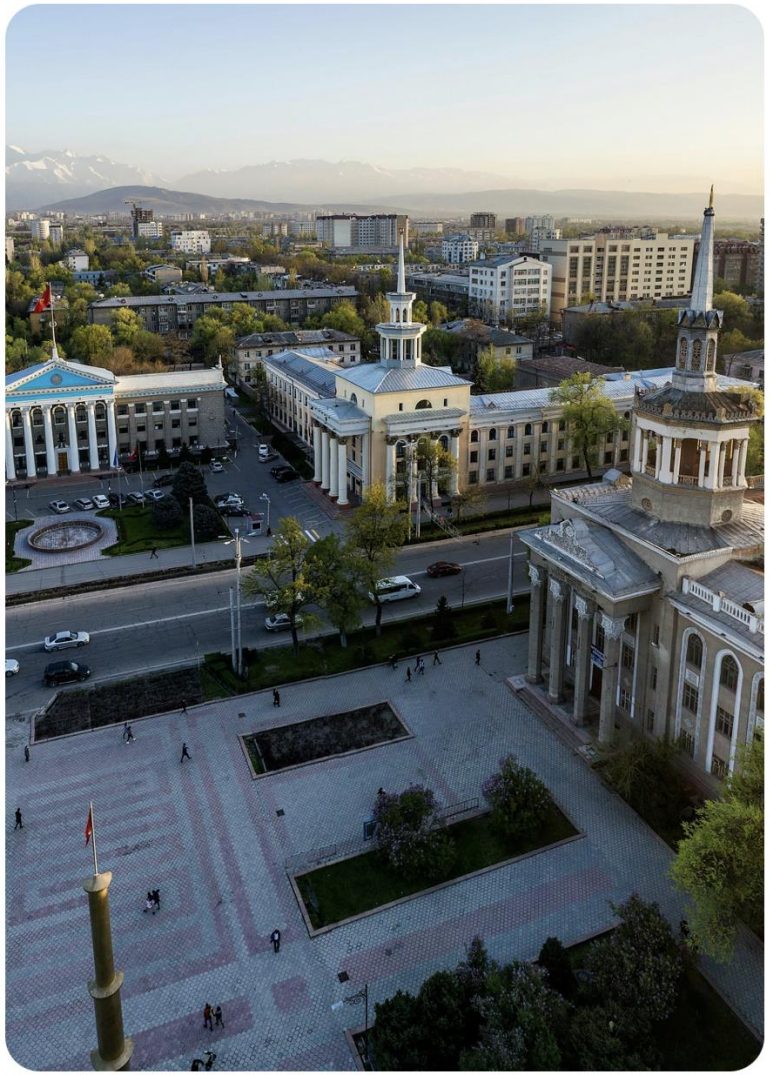
как платформа выглядит внутри

Customer Experience Index (CEI)

Индекс клиентского опыта Банки Кыргызстана

Инструмент для измерения качества клиентского опыта с использованием подхода "тайного покупателя" по авторской методике Senteo.

Войти



experience is everything

© Senteo Incorporated, 2005 — 2024

декомпозиция результата CEI: в разрезе банка

Результаты банка: MBANK

Период исследования

Q3 2024 Q2 2024 Q1 2024 Q4 2023 Q3 2023 Q1 2023 Q4 2022

Общая информация за Q3 2024

4
Тайных покупателей

2
Отделений

5
Визитов

Результаты за Q3 2024

Подробные результаты

CEI Индекс	Бренд	Коммуникация	Окружение	Предложение	Культура
2.70	2.84	2.80	3.08	2.44	2.36
Волатильность 1.62	Волатильность 1.45	Волатильность 1.53	Волатильность 1.53	Волатильность 1.81	Волатильность 1.79

experience is everything

© Senteo Incorporated, 2005 — 2024

декомпозиция результата CEI: в разрезе отделений

Статистика посещений за Q3 2024

ОАО «Коммерческий банк КЫРГЫЗСТАН»

https://mbank.kg/

ID	Дата	Адрес	Длительность	ТП	Сотрудник	CEI индекс	Бренд	Коммуникация	Окружение	Предложение	Культура
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
36835	18/07/2024	ул. Михаила Фрунзе, 429Б	11 минут	Мария В.	Сайкал	2.76	3.00	3.40	2.40	2.00	3.00
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]

experience is everything

© Senteo Incorporated, 2005 — 2024

декомпозиция результата CEI: подробно про отделение

Общая информация

1	Место
6	Визитов
1	Тайных покупателей
17	Средняя длительность визита в минутах
13	Среднее количество клиентов в отделении
7	Среднее количество сотрудников в отделении

Результаты за весь период исследований

2.97 CEI Индекс	3.07 Бренд	3.07 Коммуникация	2.80 Окружение	2.90 Предложение	3.03 Культура
2.13 Волатильность	1.72 Волатильность	2.18 Волатильность	2.36 Волатильность	2.51 Волатильность	1.90 Волатильность

Визиты

Дата	Время	Длительность	ТП	Сотрудник	CEI	Бренд	Коммуникации	Окружение	Предложение	Культура
10/03/2023	13:20	17 минут	Нуржан Р.	Жаннат	4.20	4.20	4.40	4.00	4.40	4.00
09/03/2023	10:10	15 минут	Мадина К.	Мария	3.84	3.40	4.00	4.00	3.80	4.00
26/01/2024	14:20	15 минут	Мадина К.	Аяна	3.04	3.00	3.00	3.20	3.00	3.00

experience is everything

© Senteo Incorporated, 2005 — 2024

декомпозиция результата CEI: в разрезе визита

Результаты визита: №36835

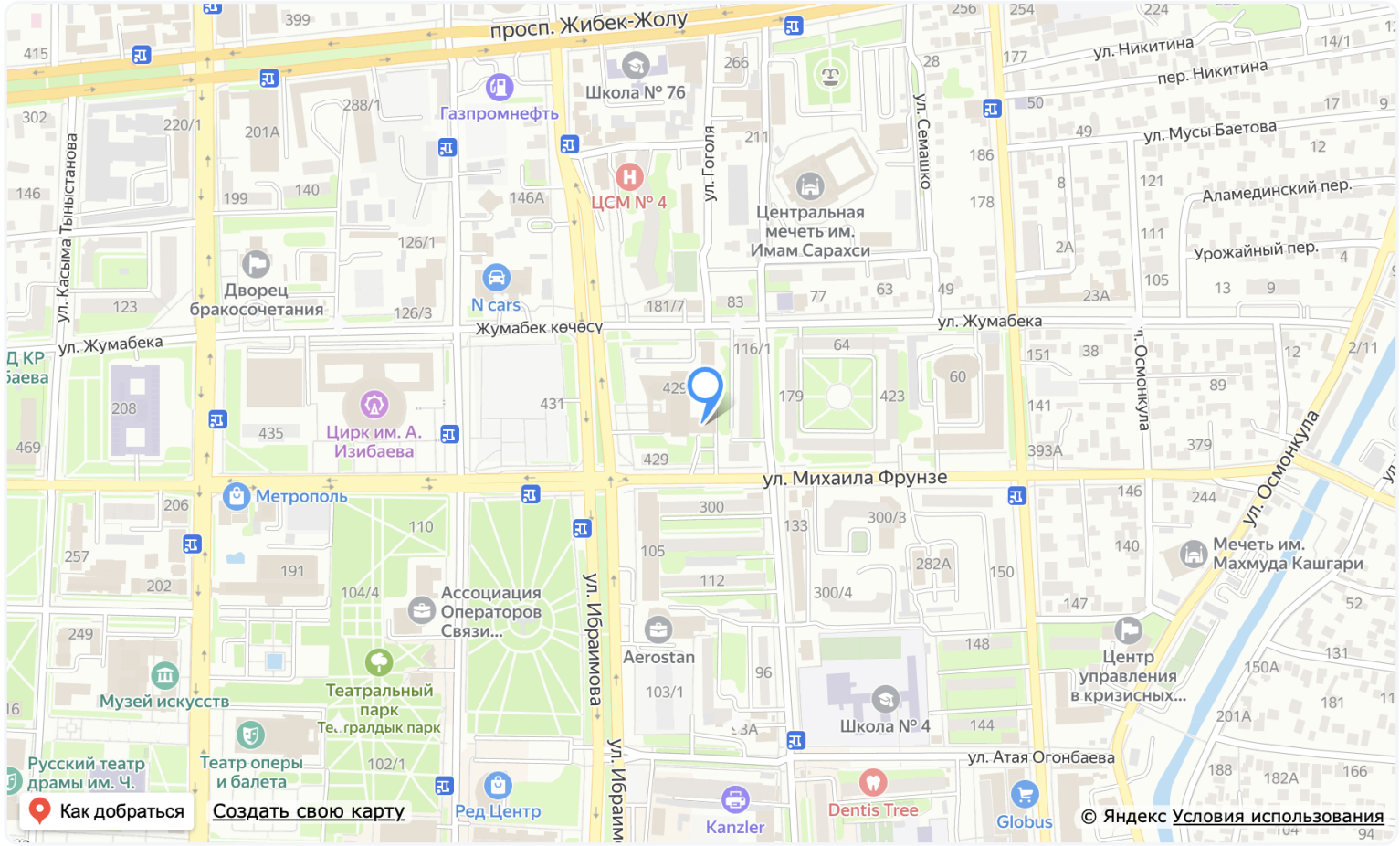
Отделение

Все отделения банка

ID 9429

Все визиты по адресу: ул. Михаила Фрунзе, 429Б

2.39
Общий CEI-индекс отделения



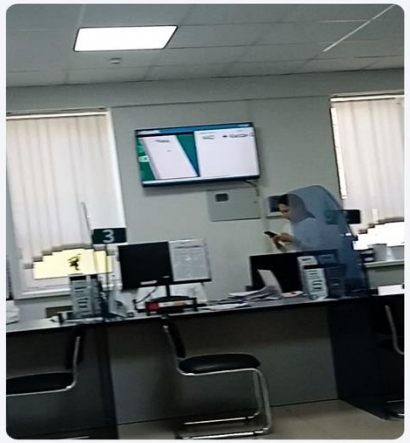
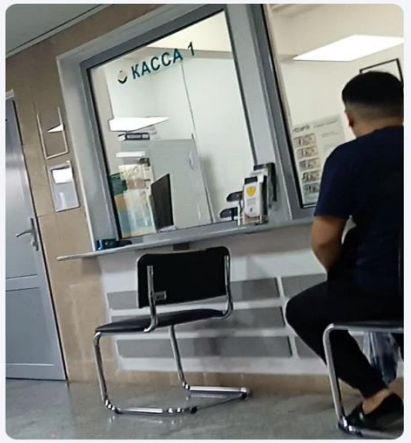
experience is everything

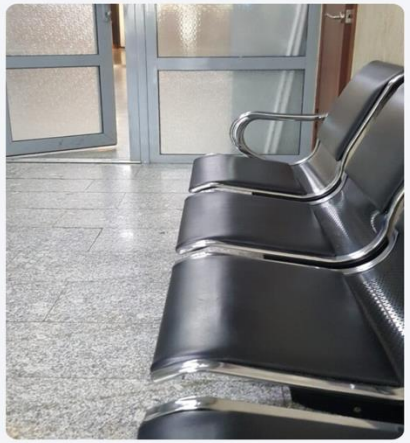
© Senteo Incorporated, 2005 — 2024

декомпозиция результата CEI: подробно про визит

Фотографии





Комментарии тайных покупателей (цитаты без редакции)

Приветствие

на входе нет приветственного персонала

Навигация

навигация немного запутанна, сразу сложно понять, куда идти, потом становится легче. экран на котором видна электронной очереди находится в очень неудобном для ожидающих месте

Консультация

сотрудница хорошо проконсультировала

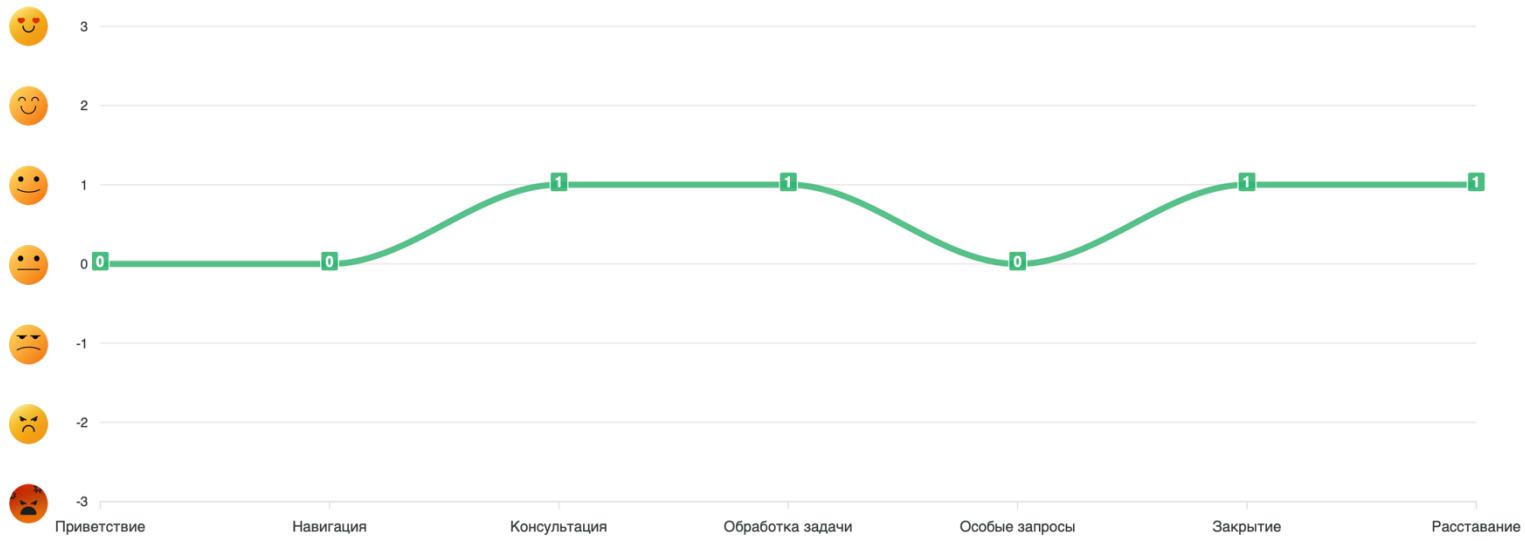
Обработка задачи

задача решена,

experience is everything

© Senteo Incorporated, 2005 — 2024

Клиентский путь



Комментарии тайных покупателей (цитаты без редакции)

Приветствие

на входе нет приветственного персонала

Навигация

навигация немного запутанна, сразу сложно понять, куда идти, потом становится легче. экран на котором видна электронной очереди находится в очень неудобном для ожидающих месте

Консультация

сотрудница хорошо проконсультировала

Обработка задачи

задача решена,

© Senteo Incorporated, 2005 — 2024



Alexey Veretenov

Global General Partner
& CEO Senteo East

+7 (903) 284-68-34

alexey.veretenov@senteo.net

experience is everything

© Senteo Incorporated, 2005 — 2024



senteo

senteo.net

info@senteo.net

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



Алексей Веретенов

- **Управляющий партнер global**, Senteo Inc. (США) & **CEO** Senteo East
- **Board Member**, международная P2P платежная система
- **Инвестор и совладелец** десятков daily и venture проектов.

В прошлом:

- **VP по стратегии и маркетингу**, инвестиционный фонд ANIF
- **Board Member**, краудфандинг платформы, банка и международной платежной системы
- **Со-руководитель цифровой трансформации, продакт-оунер стратегии**, Альфа-Банк Россия
- **Советник председателя наблюдательного совета**, Альфа-Банк Беларусь
- **Руководитель отдела прямых продаж и зам отдела телемаркетинга**, Raiffeisenbank, ex Импэксбанк
- **Руководитель торговых точек**, Евросеть.

experience is everything

Проектный опыт

Алексей — эксперт по **трансформации, цифровизации и управлению изменениями** с **20**-летним опытом в **21** стране, **150+** компаниях и более 300 проектов. Алексей работал банкиром в Альфа банке РФ, Беларусь и Украина, Райффайзенбанк, Импэксбанк, в розничной сети Евросеть, в инвест. фонде ANIF и консультантом в следующих индустриях: банковской сфере, розничной торговле, страховании, тяжелой промышленности, автомобилестроении и телекоммуникациях.

Он успешно разрабатывал **стратегии** с фокусом на их внедрение **в практику**, реализовывал проекты в области управления трансформацией, **цифровизации**, развития **корпоративной культуры**, системного ценообразования, **клиентоориентированной аналитики** и внедрения **CRM**-систем.

Опыт Алексея включает в себя работу в США, Европе и Центральной Азии, в таких компаниях, как BNP Paribas, Atlant-M, Societe Generale, Росбанк, Росинер, 360 Federal Credit Union, MasterCard, Альфа-Банк, ВТБ, Мегафон, ЧТПЗ, TBC bank, АкБарс, Yelo банк, Societe Generale Group и др.

Алексей запустил бизнес финансового планирования в США, также он является членом советов директоров ряда компаний и совладельцем нескольких технологических проектов, нейросенсорики, медиа-агентства и медиасети, платформ для маркетплейсов и ряда других компаний.

Образование

- **Стратегический менеджмент**, финансовый университет при правительстве РФ, повышение квалификации
- Психологии управления — **управление изменениями**, московский институт психоанализа, бакалавр
- **Кандидат экономических наук**, международная академия оценки и консалтинга
- Экономист — **финансы и кредит**, институт прикладной информатики и управления, магистр.
- Agile transformation — **сооснователь Agile-манифеста** Arie van Bennekum, Wemanity
- **Product Management** Program — Berkeley
- Empretec — **Гарвардская программа подготовки предпринимателей**, United Nations UNCTAD, ООН.

Алексей свободно владеет русским и английским языками.

© Senteo Incorporated, 2005 — 2024