



ПОВЫШАЕМ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПРОДУКТА

Тайные покупатели

Анализ клиентского пути

Консалтинг



Наша команда

Наши эксперты более 15 лет работают в финтех отрасли.
Прекрасно понимают специфику рынка и готовы применить
весь свой опыт для улучшения ваших продуктов



Продуктовые эксперты

*Опыт работы в топ-10 банках,
ИТ-компаниях и финансовых
маркетплейсах более 10 лет*



Менеджеры mystery shopping

*Покрываем всю территорию
России, больше 4 000 агентов.*



CJE

*Опыт работы в качестве
продуктового ux- researcher
более 5 лет. Запуск процессов
в крупнейших российских
финансовых компаниях*



Юристы

*Практикующие юристы,
которые знают методику
продаж чувствительных
продуктов для клиента и
регуляторов*

Наши услуги



Тайная закупка

Комплексно изучаем процесс
смотрим на его эффективность
на каждом этапе



Анализ клиентского пути

Сравниваем ваш процесс
с процессами конкурентов



Консалтинг

Рассказываем
где процесс проседает
и как его исправить

Решаем задачи бизнеса

Растущие банки всегда в поиске новых клиентов

Запуск продуктовых
инициативы
с высоким уровнем
неопределённости

Продукт — это больше, чем условия для клиентов

Повышение эффективности и
синергии в процессах, каналах,
коммуникации

Процессов в банке стало много

Это затрудняет выявление
неэффективных процессов
при взгляде изнутри

Сложно определить что приносит успех на рынке

Конкуренты запускают новые
продукты, сложно оценить
масштаб и качество этих
процессов у них

Направления деятельности



Кредит наличными



POS-кредитование



Кредитная карта



Дебетовая карта



Премиальное
обслуживание



Вклады



Накопительный счет



Страхование



Пенсионное
страхование



Инвестиции

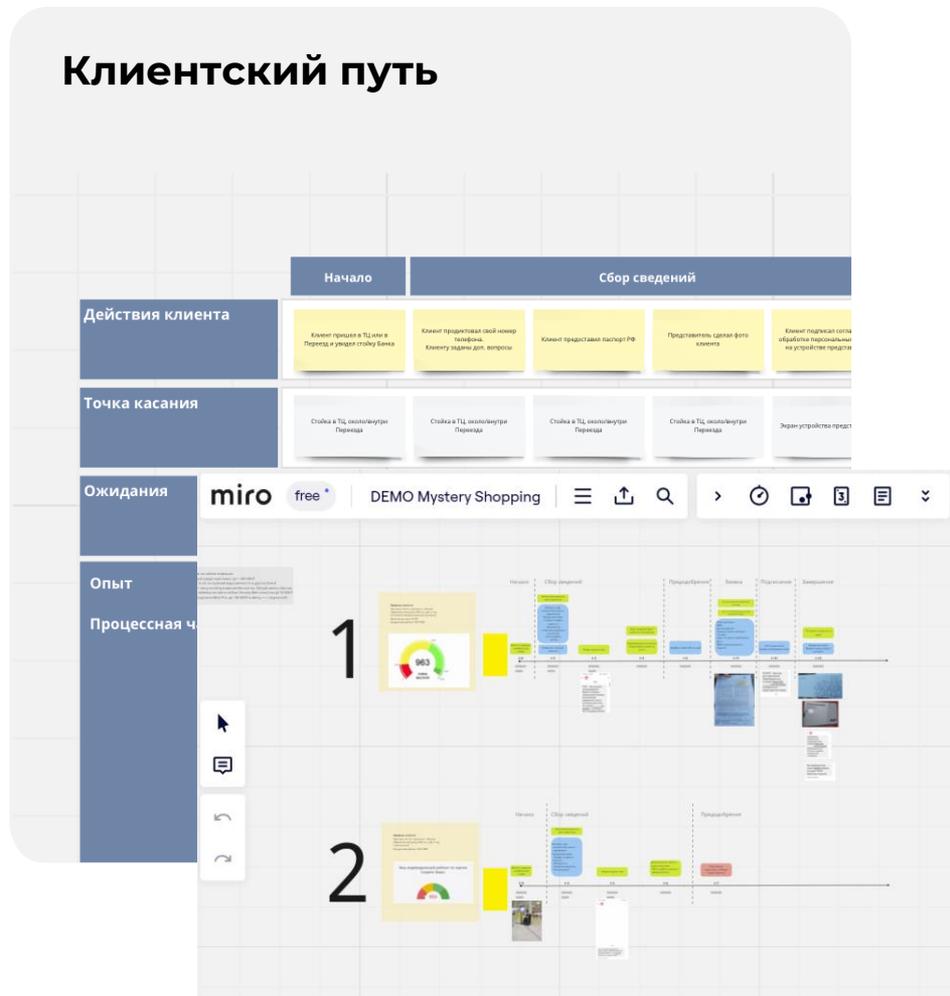
Изучаем процессы

Анализируем продукт

- Проводим поэтапный анализ процессов, которые видны только клиенту
- Изучаем точки касания с продуктом, ожидания и результаты
- Фиксируем эмоциональную оценку на каждом этапе

Изучаем конкурентов

- Анализ клиентских путей конкурента — за счет чего он достигает успеха
- Как конкурент работает с отказным трафиком
- Follow-up у конкурента — есть ли ценность для клиента?



Ценность для вас

- **Поможем понять как работает ваш процесс** в сравнении с конкурентами и их основные фишки в аналогичном процессе
- **Документация и матрица коммуникаций** конкурента легальным путём
- **Выявим модель продаж и расторжений «чувствительных» продуктов** сервисные услуги, страховые услуги
- **Покажем как конкуренты сопровождают клиентов** после оформления продукта
- **Расскажем как конкуренты работают с отказным трафиком** (new)

Почему с нами лучше

Мы — эксперты рынка, готовые гарантировать сроки, качество и объём работ за счёт:

- **Проработанных сценариев** проведения анализа и собственных ресурсов, обеспечивающих полное территориальное покрытие и реализацию процесса
- **Базы знаний** актуальной информации по процессам более 10 банков в направлении кредитования / страхования и дебетовых продуктов
- **Понятных SLA**, которые мы пропишем с вами в договоре. От постановки задачи до результата — 7 недель

Мы находим изменения, которые повышают прибыль

Как мы работаем

Согласование
целей и подходов

Проведение исследования
и первое демо

Финальное демо
с пакетом документов

1 неделя

+4 недели

+2 недели

За 7 недель

Мы поможем сформировать бэклог развития продукта, основанный на качественном исследовании вас в сравнении с рынком

Документы

Артефакты исследования: оформленные документы, SMS, email, аудиозаписи и фотографии проверок

Клиентский путь

Детальный Miro Board для анализа каждого этапа с указанием позитивного и негативного опыта и выводами

Рекомендации

Детализированные рекомендации по результатам исследования

Итоговая презентация

Презентация с ключевыми выводами для менеджмента и продуктовой команды

Стоимость

Изучаем вас

Изучим оформление продукта в одном канале с помощью мистери шоппинга

Подготовим перечень мер, которые улучшат ваш продукт в глазах потребителя

Документы
Клиентский путь
Итоговая презентация

NPS | Claim Rate

Изучаем вас и конкурентов

Изучим оформление продукта в одном канале с помощью мистери шоппинга и сравним этот процесс с конкурентом в одинаковых разрезах.

Поймём сильные и слабые стороны продукта с учётом работы конкурента и подготовим перечень мер, которые улучшат ваш продукт

Документы
Клиентский путь
Итоговая презентация
+
Рекомендации

NPS | Claim Rate | + Продажи |
T2Money

Изучаем и внедряем вместе с вами

Выполним ваш запрос по изучению рынка — любое количество каналов, продуктов, процессов.

Поможем внедрить изменения в вашей организации и подтвердить, что изменения пошли на пользу продукту

Документы
Клиентский путь
Итоговая презентация
+
Рекомендации

NPS | Claim Rate | + Продажи |
T2Money + T2Market

База знаний

Банки и финансовые организации



Тинькофф



Хоум Кредит



Альфа-Банк



Совкомбанк



ВТБ



Сбербанк



Газпромбанк



МТС Банк



Почта Банк

Примеры исследований

Разобрали клиентский путь по покупке авто в кредит онлайн

выявили зоны роста и проблемы текущей реализации партнерства банка и классифайда

Провели сравнительный анализ клиентских путей по открытию дебетовых карт

сформировали рекомендации для развития конкурентных преимуществ

Разобрали клиентский путь по кредитованию в удаленных точках продаж

включая ТЦ, аэропорты, магазины электроники, сравнили с конкурентами по шагам и таймингам

Наши контакты

Алена Коновалова
Коммерческий директор

Моб. 8 915 010 23 74

Почта: a.konovalova@centrifuge.expert

Сайт: <https://centrifuge.expert/>