



Адаптация дистанционных продаж финансовых услуг к условиям изменяющегося рынка

Эвальд Депнер

Менеджер проектов

Яна Богун

Руководитель отдела
дистанционных продаж



who is who

Работаем с 2009 года

Являемся
супермаркетом
финансовых и
цифровых услуг



сравни

Входим в топ 5 самых
популярных
банковских сайтов
России

Более 11 млн –
ежемесячная
аудитория сервиса

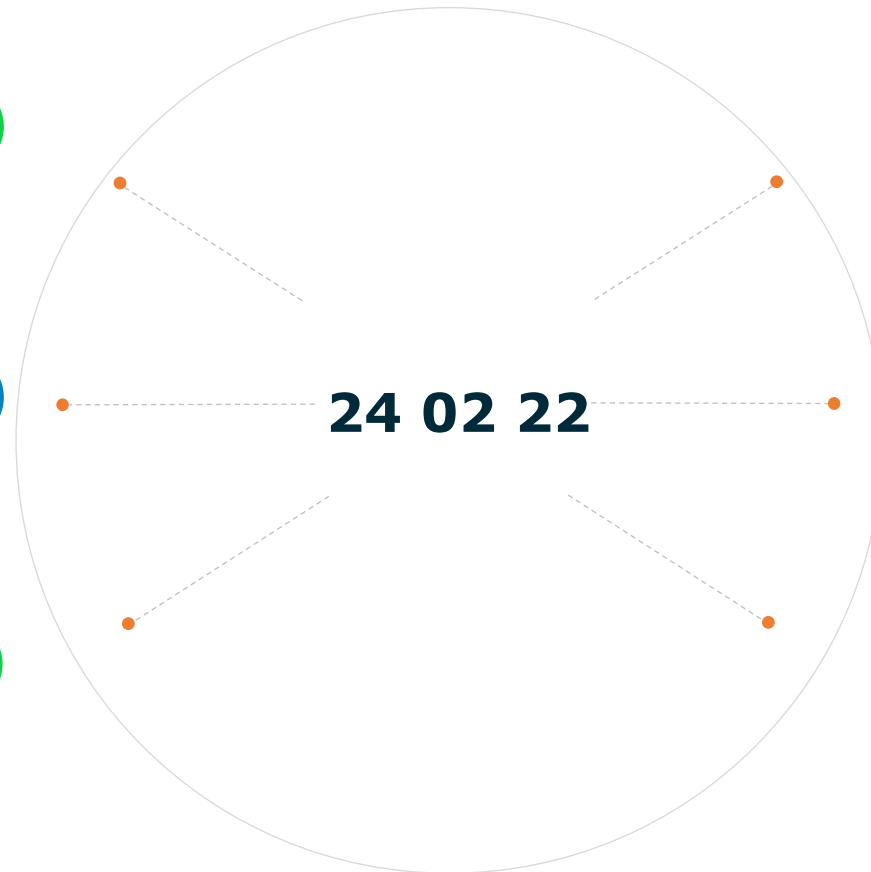
they trust us



Повышение ключевой ставки
до 20%

Ряд банков полностью остановил
кредитование

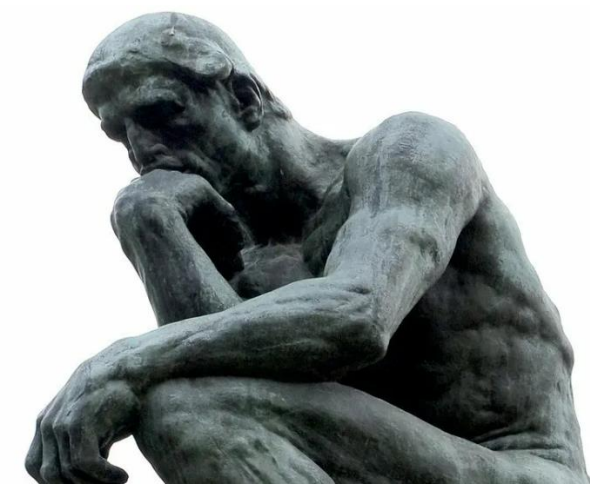
Снижение выдач кредитов
на **~60%**



Пересмотр договоренностей
и соглашений

Кризис использования
кадров из за рубежа

Падение спроса на кредитование
на **~50%**



what to do



Сокращение затрат

- Сокращение сегментов с низкой доходностью
- Расширение KPI для отслеживания
- Поиск «слепых» зон в исходных данных



Поиск прибыли

- Работа с малыми пилотными блоками
- Персональные предложения для клиентов
- Пост сопровождение клиентов
- Исследование нестандартных продуктов



Сохранение лояльности

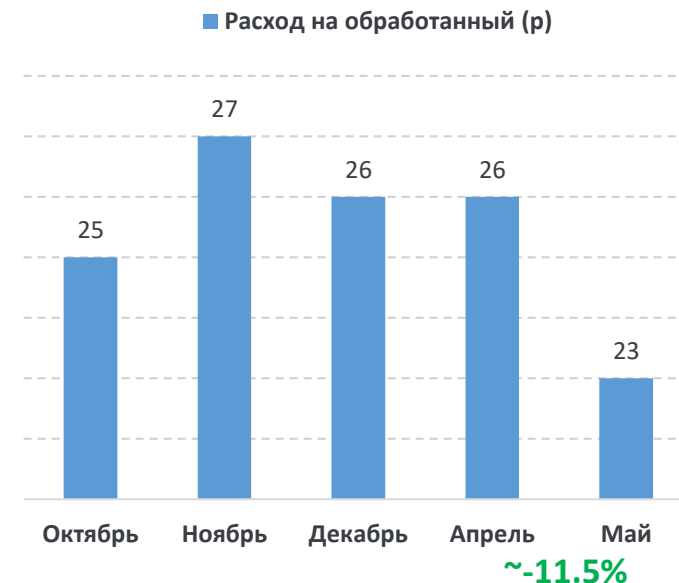
- Диверсификация предложений для клиентов
- Акцент на качестве диалогов

Поддержка изменений: учет интересов клиента при сохранении прибыльности бизнеса



what to do

Сокращение затрат



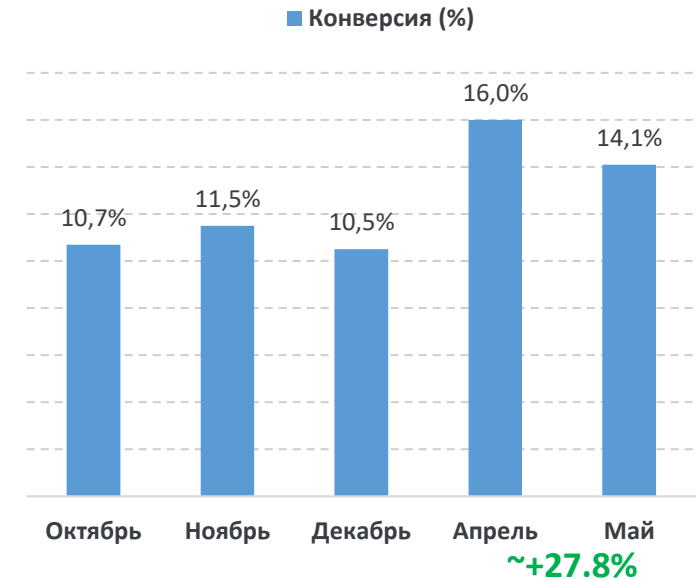
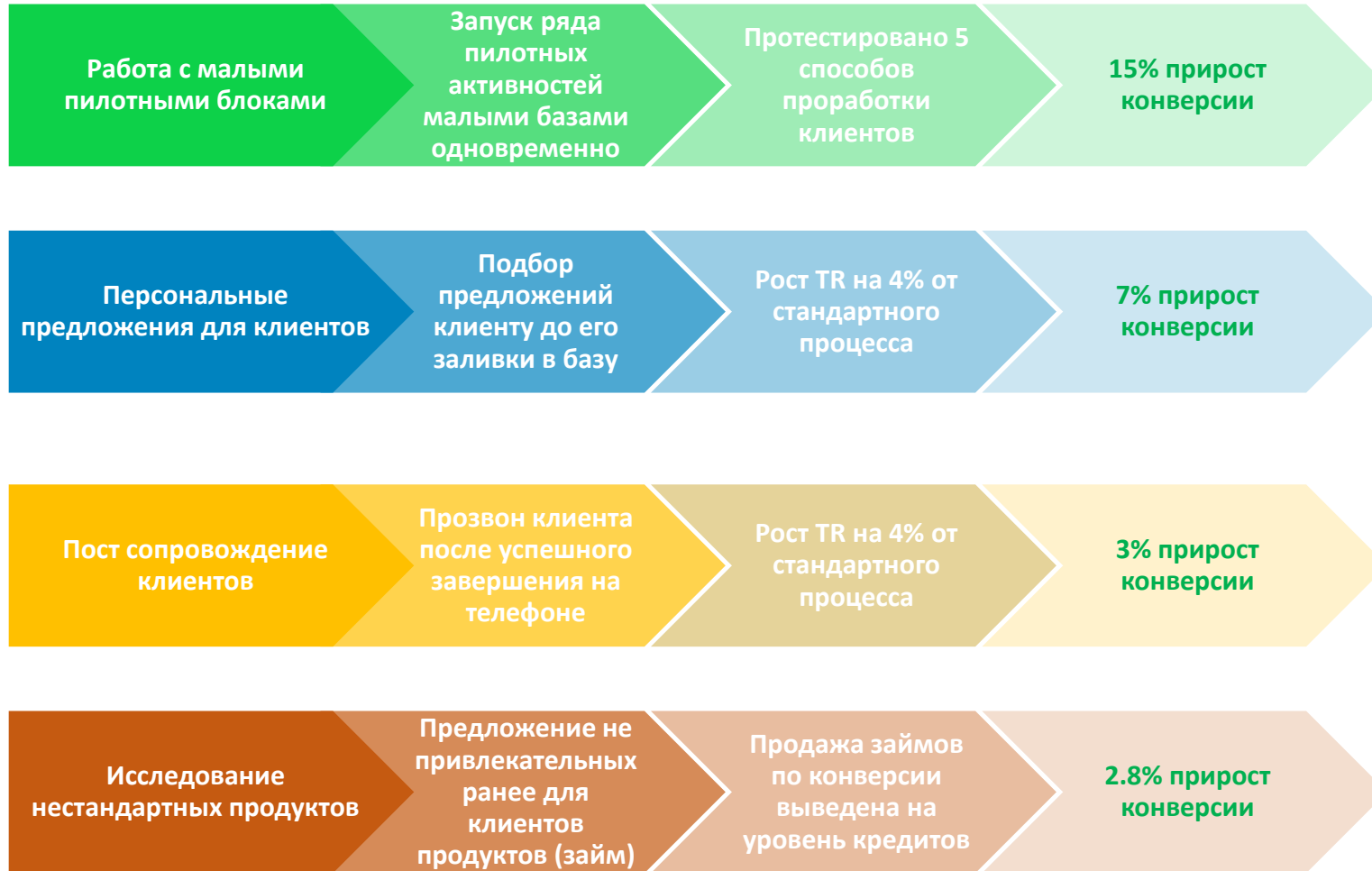
Аналитика серых зон и точечных показателей несет за собой сокращение затрат

Даже малая оптимизация – радикальна в условиях кризиса



what to do

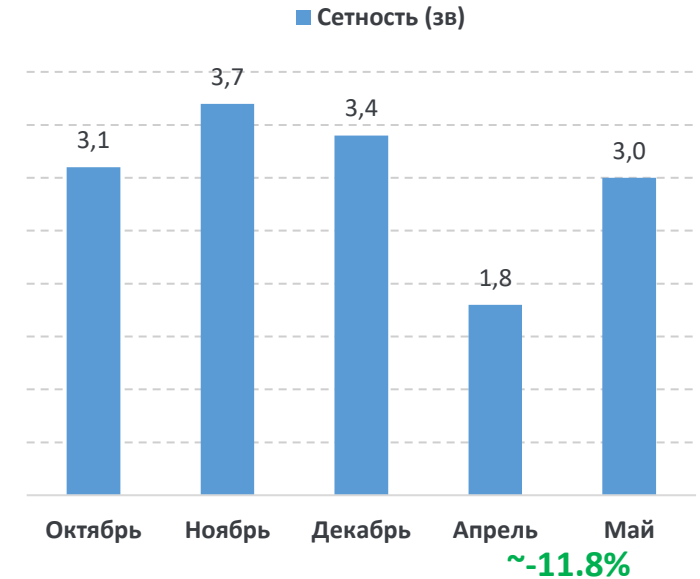
Поиск прибыли



Особое внимание пожеланиям клиентов и постоянные пилоты на рост конверсии-лучшая тактика в кризис

what to do

Сохранение лояльности



**Довольный клиент – растущий бизнес
(не всегда в моменте)**



Сокращение затрат

- Поиск зон возможной роботизации
- Масштабный аудит стратегий обзвона



Поиск прибыли

- Использование новых каналов взаимодействия с клиентами
- Пилоты различных скриптов отработки клиентов
- Матрица прибыльности партнеров



Сохранение лояльности

- Использование метрик клиентской лояльности
- Регламентация клиентских опросов
- Свободный диалог

Для сохранения доходности требуется постоянная модернизация и пилотирования новых процессов



Слайд 3 – «Паллада приводит война в сражение» - Альберт Вольфф – 1853 г.

Слайд 4 – «Мыслитель» - Огюст Роден – 1882 г.

Слайд 5 – «Юлий Цезарь» - Никола Кусту – 1696 г.

Слайд 6 – «Фонтан правосудия» - Иоганн Кохайзен – 1887 г.

Слайд 7 – «Дискобол» (реставрация) – Мирон – ок. 460 г до н.э.

Слайд 8 – «Венера Милосская» - неизвестно – ок. 130-100 г до н.э.

Слайд 9 – «Аполлон Бельведерский» - Леохар – ок. 330-320 г до н.э.

