

ИЭФ | Лизинг с преимуществами

Ожидаемые сроки исполнения:

Один семестр (Февраль 2025 - Июнь 2025)

Заказчик

АО ВТБ Лизинг

2025



Контекст

В какой области решаем проблему?



Система лояльности, увеличение удержания клиентов, повышение продаж, оптимизация работы.



Проблема

Что за проблема: кто пытается достичь какую цель и что мешает?

Кто?

Специалист службы мониторинга факторинговой компании

Что хочет?

хочет повысить лояльность клиентов факторинговой компании

Что мешает?

Слишком много времени уходит на индивидуальный анализ потребностей клиентов и разработку программы лояльности для него, что уменьшает его лояльность.

Какие есть способы решения и почему они не подходят?

Специалист службы мониторинга факторинговой компании, проводил ограниченное маркетинговое исследование, для глубокого понимания потребностей клиентов. Специалист улучшал коммуникацию со своими клиентами, давая свои личные контакты в различных мессенджерах, однако это требует значительного временного вклада, а в случае большого количества поступающих вопросов, ожидание снижает лояльность клиентов.



МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Минтранс России



Транспортный
университет

