

KONFERENCIA BIS 2022/2

Monika Hrubá, Česká spořitelna, ERSTE Group



400

1 800

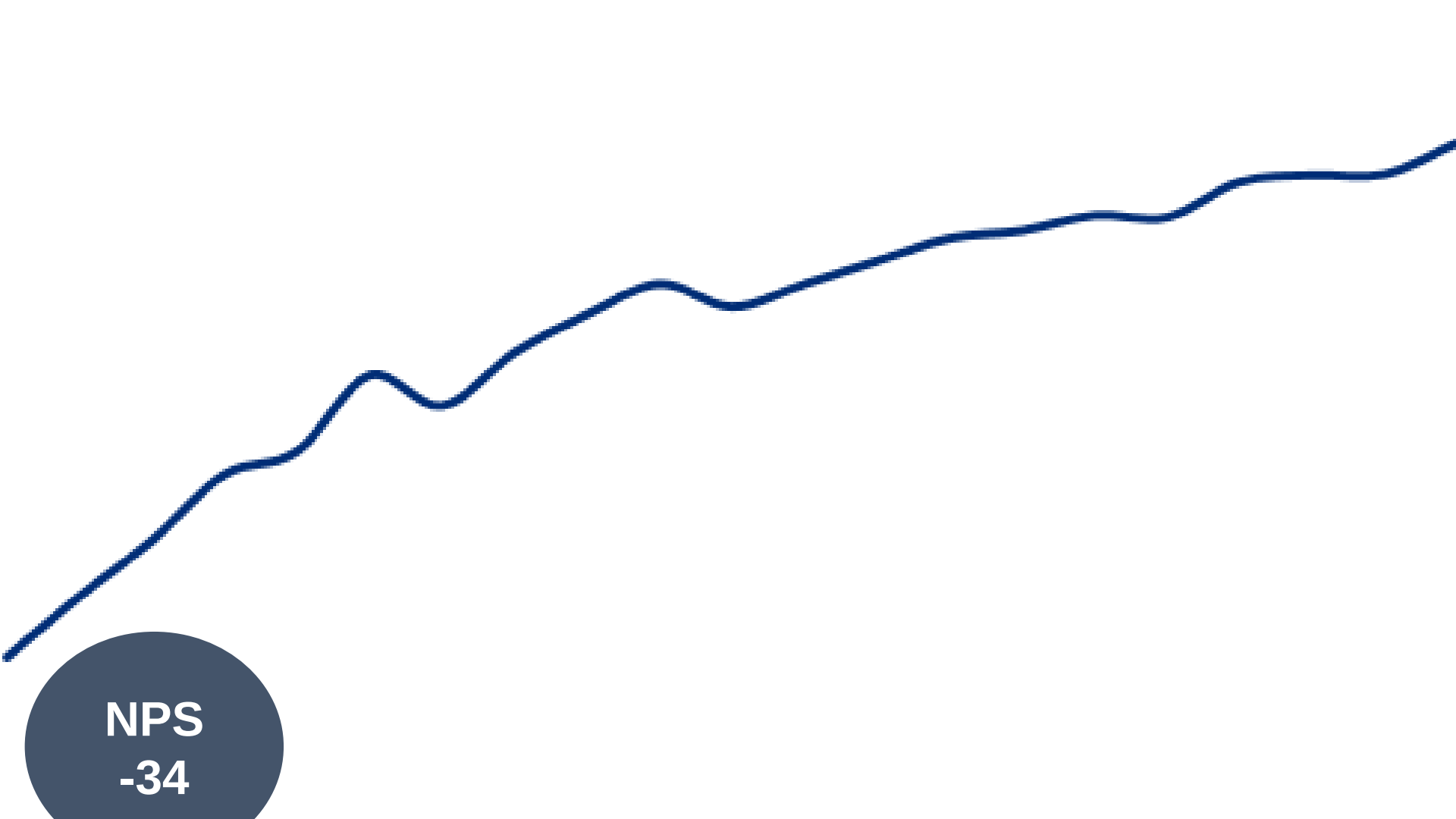
10 000

1 700 000

4 600 000



CX Motivace může být různá



NPS
-34

Jak si poskládat governance?

**CX
AREA LEAD**



**TRIBE AGILE
COACH**



DEVELOPER



DESIGNER



ANALYST



**SQUAD
MEMBERS**



**PRODUCT
OWNER**



**CUSTOMER
JOURNEY
EXPERT**



**ENGAGEMENT
EXPERT**



TRIBE LEAD



**SQUAD AGILE
COACH**



**SQUAD AGILE
COACH**



IT AREA LEAD



0



227

Chránit nebo sdílet data?

O České spořitelně

Strategie

Průvodce Bankou budoucnosti

Organizační struktura

Příběhy zaměstnanců

Příběhy klientů

Projekty

Program Diversitas

Etika v České spořitelně

Věříme dobrým věcem

Kaizen

CX / výzkumy / klienti

O SPOŘČE > ČS > CX / výzkumy / klienti

CX / výzkumy / klienti

17. 4. 2020 15:23



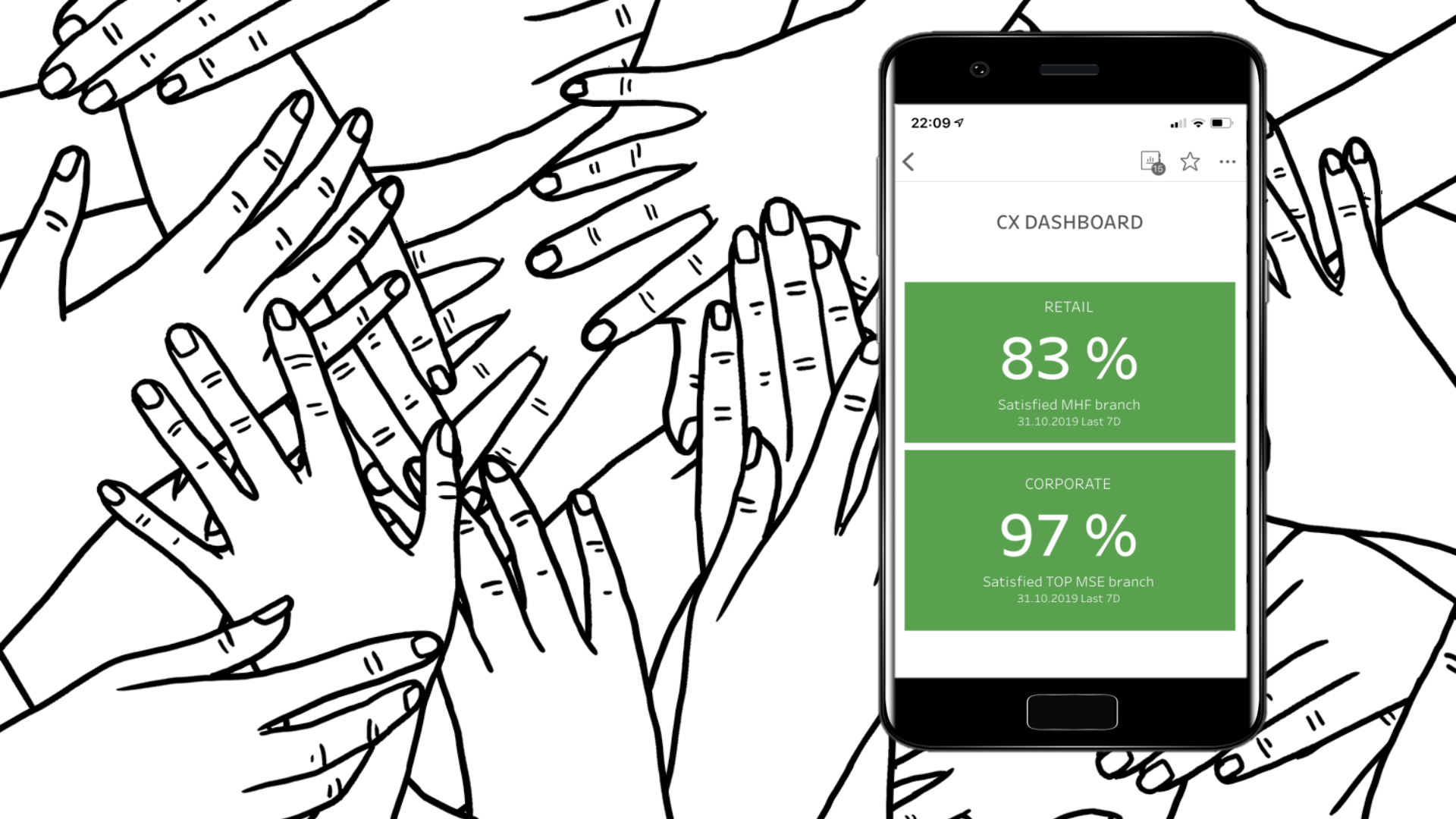
REKRUTACE
(Zajištění klientů a prostoru)

EXISTUJÍCÍ
VÝZKUMY
Kontakt: Hlas zákazníka (PO Marek Šubr)

TEST KOMUNIKACE
(Online test srozumitelnosti a líbivosti textů)
Kontakt: **Monika Hrubá** a CX chapter lead

INTERNÍ DATA
(Co o klientech víme z našich dat)

MAPEX (Online nástroj pro mapování
zákaznických cest)
Kontakt: **Monika Hrubá, Kateřina Tomášková**



22:09



CX DASHBOARD

RETAIL

83 %

Satisfied MHF branch
31.10.2019 Last 7D

CORPORATE

97 %

Satisfied TOP MSE branch
31.10.2019 Last 7D

Know-how & Attitude

PROSTOROVÉ ZKRATKY

- Wiki ČS
- CX Home

STROM STRÁNEK

- CX KORPORÁT
- CX RETAIL
 - Kdo je kdo
 - Top5 CX Iniciativy 2021
 - OKRs - Rozvoj CX Craftu
 - Novinky / "Stařinky"
 - Standardy
 - Nástroje
 - Data
 - Role CX v Product Developmentu
 - CX Akademie
 - Nový CJE
 - FAQ
 - Hackathon
 - Fujira a CX

Nástroje prostoru

Dashboard / CX Home / CX RETAIL 704 views

CX Akademie

Vytvořil(a) Hrubá Monika, naposledy změnil(a) 13. Kvě, 2021

Rozvoj Customer Journey Expertů vychází z kompetenční matice. Ta popisuje základní dovednosti a míru dosažené expertizy. Používáme ji pro nastavení rozvojových cílů v PDS a výběru školení, která nám v tom pomohou.

Základní školení, kterými by měl projít každý CJE jsou:

- CX základní kurz
- Jak na rozhovory s klienty I. (osobní, online, telefonické)
- Jak na rozhovory s klienty II. (osobní, online, telefonické)
- UX copywriting
- Behaviorální copywriting (prezentace v pdf a praktický checklist pro přípravu komunikace)
- Datová akademie
- Jak dělat dobře discovery

Všichni CJE mají možnost využít zdarma online kurz podle svého výběru na platformě **Udemy**. Máme 10 licencí, ke kterým se dostanete přes spořitelní e-mail. Aktuálně jsou přidělené těmto uživatelům, ale dají se v případě zájmu posunout dalším zájemcům.

- Aleš Vojtěch
- Čestmír Dolejšek
- Jana Pocová
- Jana Součková
- Martina Pajerová





← Zpět

CX Akademie - Jak na online rozhovory BASIC 🌐



CS_CRSE 80960

👤 Prezenční kurz

✉️ Kontaktní osoba:
hr@csas.cz

Naučíte se základy vedení výzkumného rozhovoru v online prostředí. Tato varianta školení je pro začátečníky, kteří mají malé nebo žádné zkušenosti s kvalitativním výzkumem trhu. Školení je zaměřené více na základy výzkumu, má jednodušší tréninkové výzkumné téma a účastníci budou online moderovat rozhovor na 40 min max.

Cíle kurzu

Naučíte si správně vybrat respondenta, sestavit si scénář rozhovoru, vést rozhovor a správně vyhodnotit závěry. A aktivně si to s reálnými [více](#)

5

DĚLKA (V HOD.)

[více](#) ▾

[Přidat do plánu rozvoje](#) >

Můžete také:
[Registrovat](#) > [Doporučit](#) >



← Zpět

Datová akademie - Tableau self service 🌐



CS_CRSE 79618

👤 Prezenční kurz

NA ŠKOLENÍ SI PROSÍM PŘINESTE VLASTNÍ NOTEBOOK

- Školení pro všechny začínající uživatele, kteří budou schopni po školení plnohodnotně s produktem Tableau Server pracovat a samostatně vytvářet vizualizace a interaktivní dashboards.

8

DĚLKA (V HOD.)

[více ▾](#)

Přidat do plánu rozvoje >

Můžete také:

[Registrovat >](#) [Doporučit >](#)



Self-service demokratizuje



MONIKA HRUBÁ
ODHLÁSIT SE

Domů

Návody

Kontakty

Vyberte s jakým výzkumem Vám můžeme pomoci

Pro zadání projektu klikněte na jednu z možností

Potřebuji se zeptat správných lidí

REKRUTACE

RYCHLÝ VÝZKUM

KONCEPTY

čerpáno / předplaceno

348 200 Kč / 929 722 Kč

Přehled výzkumných projektů

Stáhnout jako excel

...	hledat	...	vyberte	...	hledat	...	hledat	...	vyberte	...	hledat	...	hledat	...	vyberte	...	hledat
ID	Typ výzkumu	Název projektu	Zakladatel projektu	Stav	Datum zadání	Datum dodání výstupů	Cena bez DPH	Retail/Korporát	Tribe								
p34877	Rychlý výzkum	impact asistenček k plus účtu	Čestmír Dolejšek	Projekt běží	05. 03. 2021		5584 Kč	Retail	Protection	...							
p34776	Rychlý výzkum	Radlice Client Impact	Julie Rytířová	Hotovo	01. 03. 2021		5250 Kč	Retail	RE	...							
p34593	Rychlý výzkum	Ukončení podpory Android 5	Petr Zeman	Hotovo	22. 02. 2021		13856 Kč	Retail	RDB	...							
p34403	Rychlý výzkum	Ověřené volání klienta svému bankéři	Veronika Vejvodová	Hotovo	17. 02. 2021		4495 Kč	Retail	AC	...							

MONIKA HRUBÁ
ODHLÁSIT SE

Domů

Návody

Kontakty

Vyberte s jakým výzkumem Vám můžeme pomoci

Pro zadání projektu klikněte na jednu z možností

REKRUTACE

Potřebuji vytvořit dotazník a oslovit respondenty

RYCHLÝ VÝZKUM

KONCEPTY

čerpáno / předplaceno

348 200 Kč / 929 722 Kč

Přehled výzkumných projektů

Stáhnout jako excel

...	hledat	...	vyberte	...	hledat	...	vyberte	...	datum	...	datum	...	hledat	...	vyberte	...	hledat
ID	Typ výzkumu	Název projektu	Zakladatel projektu	Stav	Datum zadání	Datum dodání výstupů	Cena bez DPH	Retail/Korporát	Tribe								
p34877	Rychlý výzkum	impact asistenček k plus účtu	Čestmír Dolejšek	Projekt běží	05. 03. 2021		5584 Kč	Retail	Protection	...							
p34776	Rychlý výzkum	Radlice Client Impact	Julie Rytířová	Hotovo	01. 03. 2021		5250 Kč	Retail	RE	...							
p34593	Rychlý výzkum	Ukončení podpory Android 5	Petr Zeman	Hotovo	22. 02. 2021		13856 Kč	Retail	RDB	...							
p34483	Rychlý výzkum	Ověřené volání klienta svému bankéři	Veronika Vejvodová	Hotovo	17. 02. 2021		4495 Kč	Retail	AC	...							



Přístup Klient - Admin



E-mail: Zkontrolujte si adresu pro zaslání nové platební karty

Vítejte v dotazníku, ve kterém budete hodnotit e-mail, který Česká spořitelna zvažuje poslat klientům, kterým za 3 měsíce vyprší platnost platební karty. Pořádně si jej prosím prohlédněte, v následujících otázkách budeme mluvit o něm.

Zahájeno hodnocení: 21.05.2020
Ukončení hodnocení: 22.05.2020
Počet hodnocení: 55
Stav: Zastaveno
Zadavatel: Petr Zeman

Editovat Kopírovat Náhled Report

Zobrazit objednávku Rozeslat pozvánky

Náhled: <https://scanningboard.cz/go/demo/tTEC1>

Sjednacení plateb u hypotéky - splátka, pojištění a poplatky v jeden den.

Vítejte v dotazníku, ve kterém budete hodnotit dopis, který Česká spořitelna zvažuje poslat svým klientům s hypotékou. Pořádně si jej prosím prohlédněte, v následujících otázkách budeme mluvit o něm.

Zahájeno hodnocení: 11.05.2020
Ukončení hodnocení: 13.05.2020
Počet hodnocení: 56
Stav: Zastaveno
Zadavatel: Jana Pcová

Editovat Kopírovat Náhled Report

Zobrazit objednávku Rozeslat pozvánky

Náhled: <https://scanningboard.cz/go/demo/K7m0l>

Uvítací e-mail pro nové uživatele George klíče

Vítejte v dotazníku, ve kterém budete porovnávat vzhled e-mailu, který Česká spořitelna zvažuje poslat klientům, kteří právě začali používat nový způsob přihlašování a autorizaci plateb ve svém George ...

Datum zahájení porovnání: 07.05.2020
Datum ukončení porovnání: 08.05.2020
Počet odpovědí: 55
Stav: Zastaveno
Zadavatel: Petr Zeman

Editovat Kopírovat Náhled Spustit Report

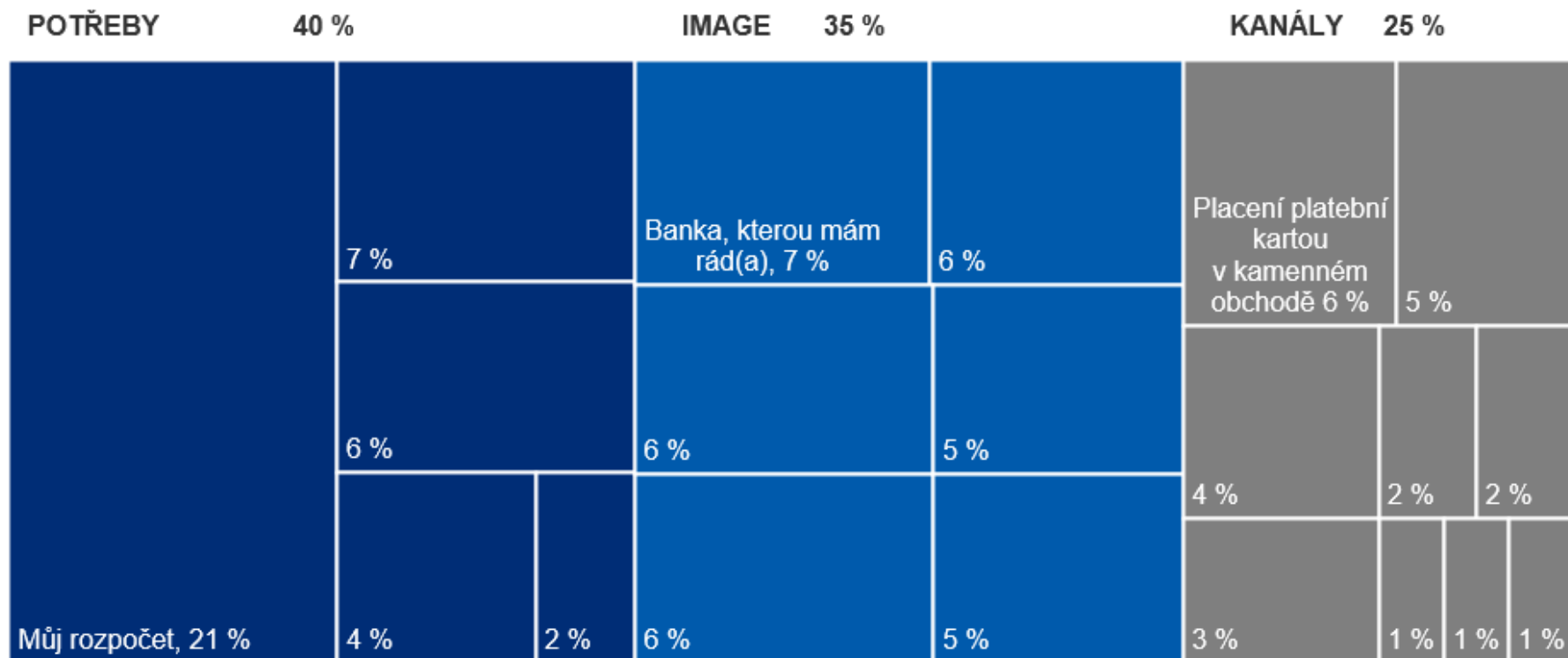
Rozeslat pozvánky Objednat respondenty

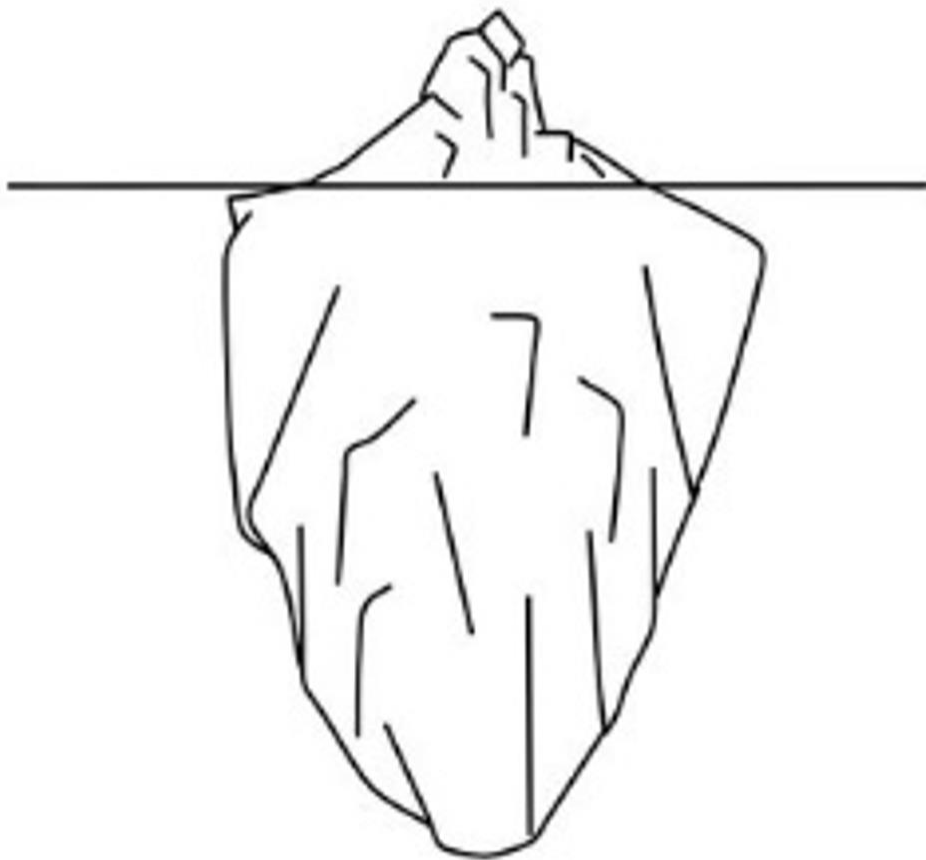
21:47

neděle

7.3.2021

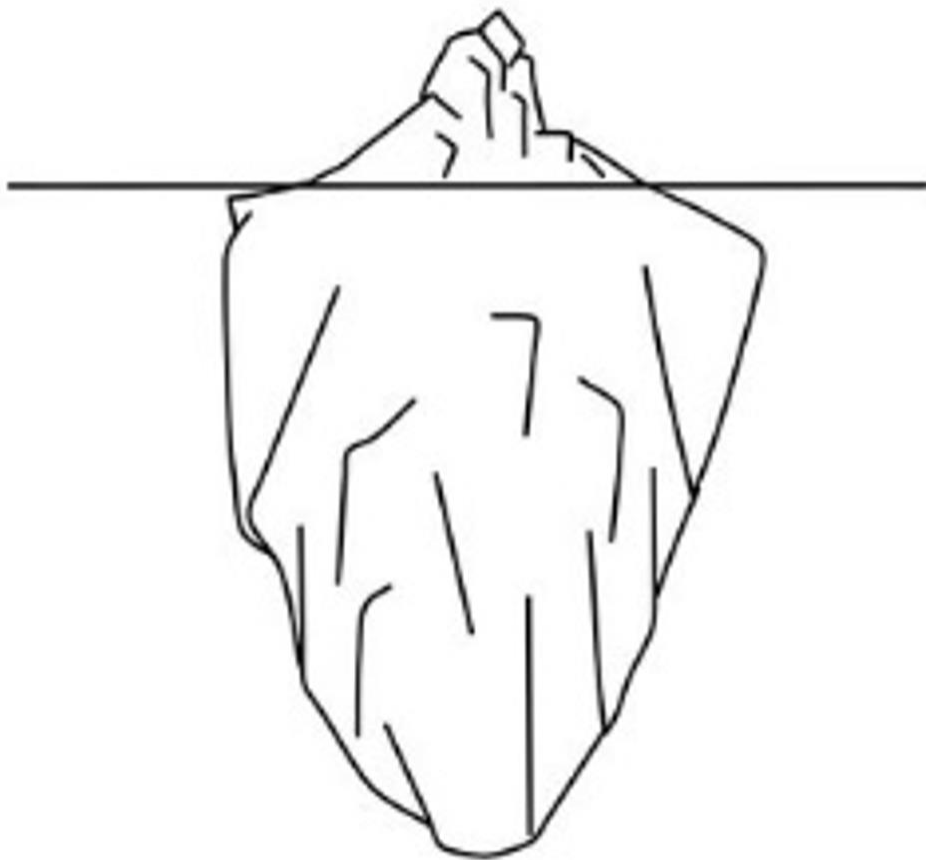
Jak se CX řídí přes data





LIGHT FOR THE CLIENTS
CLIENT ID

HEAVY ANALYTICS INSIDE



CLIENT ID

EVENTS

PRODUCTS

SERVICES

LIFETIME VALUE

BEHAVIOUR

INTERACTION

PREDICTION

...

Kam až sahá „naše“ CX?

 Sdfilet

Nabitý
výkonem
pro firmy.

Apple MacBook

[Zjistit více](#)

www.appleprofirmy.cz



Marek Miler, Adam Mašek
2. 8. 2021 11:35 • 7 min. čtení



Daniela Pešková zasedá v predstavenstve Českej spořitelny od roku 2016. Autor - Libor Foitil

**Bold
Future** 

Udržitelností k efektivnímu byznysu

Konference 25. října 2022

Spojka Karlin, Praha

**Poslední
early bird
vstupenky na**

boldfuture.cz

Reklama | Předplatné HN+ je zcela bez reklam

Nabitý
výkonem
pro firmy.



MacBook

Zjistit více

www.appleprofirmy.com

Měsec.cz » Spotřebitel » Česká spořitelna pomáhá seniorům s registrací na očkování proti koronaviru

Česká spořitelna pomáhá seniorům s registrací na očkování proti koronaviru



Zhodnocujte své úspory

PŘIDEJTE NÁZOR

Investujte s Bankou CREDITAS

ZJISTIT VÍCE



Facebook®
▶ Přejít na Facebook

PŘEJÍT NA WEB >

LENKA KAŠPAROVÁ | 27. 1. 2021

Česká spořitelna zavedla linku pro seniory, která jim pomáhá s registrací na očkování proti koronaviru. Banka v současnosti oslovuje své klienty starší 80 let prostřednictvím SMS. Během prvních 24 hodin, kdy je linka v provozu na ní zavolalo více než 200 seniorů a desítky z nich za pomoci telefonních operátorů úspěšně zvládli registraci

„Nabídku pomoci starším klientům jsme si vyzkoušeli již v průběhu jarní pandemie. V těchto dnech budeme postupně ohledně registrace na očkování oslovovat takřka 90 tisíc našich klientů, kterým je 80 let a více,“ říká MONIKA HRUBÁ, která má na starost zákaznickou zkušenost v České spořitelně.

Podle HRUBÉ banka s nabídkou pomoci oslovuje pouze ty, seniory, kteří jí k této formě kontaktu dali v minulosti souhlas. Seniory následně mohou volat na telefonní

Nejžádanější

-  [Výpočet čisté mzdy pro rok 2022](#)
-  [Chystáte se do zahraničí? Vyzkoušejte aktuální převodník měn](#)
-  [Porovnali jsme nejlepší spořicí účty v ČR. Který se vám vyplatí?](#)
-  [Spočítejte si, kdy půjdete do důchodu](#)
-  [Kolik zaplatíte na dani z příjmu? Využijte naši kalkulačku](#)

Zhodnocujte své úspory

Investujte s Bankou CREDITAS

ZJISTIT VÍCE



reklama

Reklamy Google

Přestat zobrazovat tuto reklamu

Proč tato reklama? ▶

PŘIHLÁSIT SE

 **Hledat**

Bankovníctví®

Banky a finance Produkty a služby Regulace Technologie Rozhovory Makroekonomika Eventy Personálie

Česká spořitelna otevřela chráněné bydlení pro uprchlíky

Nadace České spořitelny otevřela spolu s Buřinkou, společností Ahrend a se Sdružením pro integraci a migraci (SIMI) chráněné ubytování pro ukrajinské uprchlíky přímo v jedné z budov Spořitelny v Praze. Díky této spolupráci vzniklo ubytování pro více než 100 ukrajinských uprchlíků, zejména maminek s dětmi, které mají k dispozici samostatné pokoje a společné sociální a kuchyňské zázemí.



Chcete být v kontaktu s finančními profesionály?

Přidejte se k nám na platformě LinkedIn!

Pro přihlášení klikni

KOMENTÁŘE

ECB zvýšila sazby nejvíce od vzniku eurozóny, ČNB ji asi následovat nebude

ČNB se naopak otáčí a možná již otočila zcela

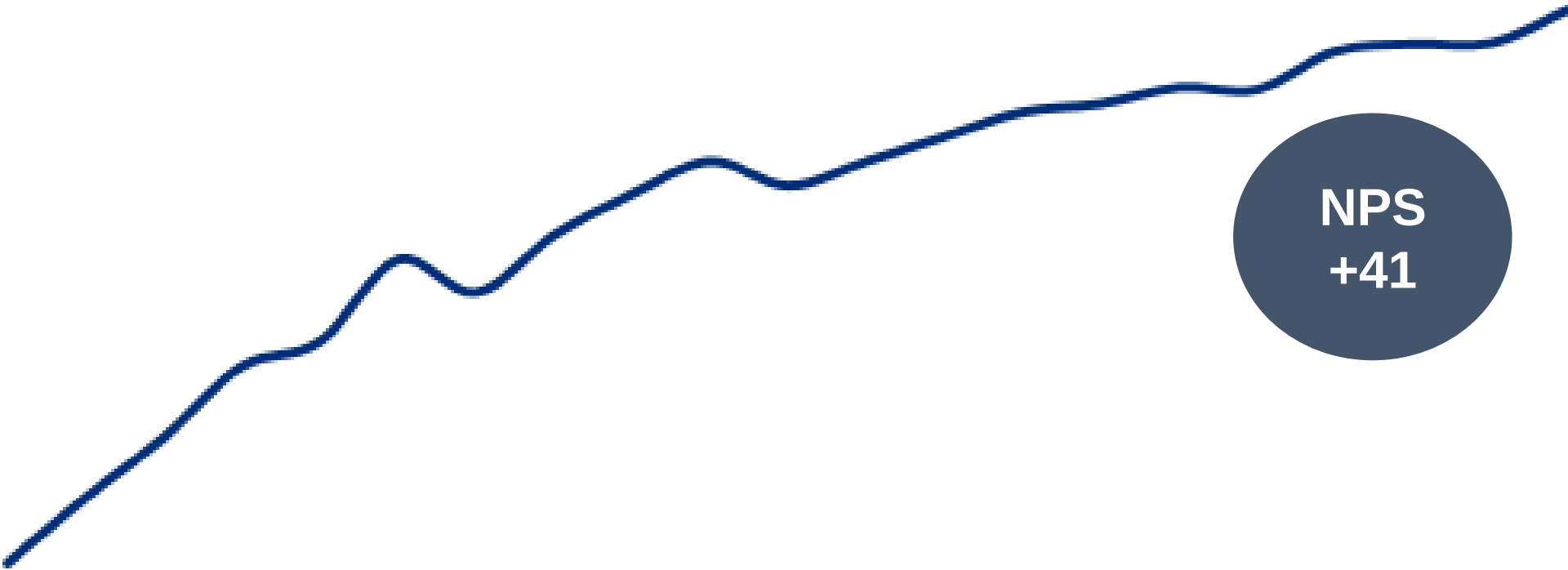




Lessons learned

1. Hire for attitude, train for skill
2. Vytvořit je často lehčí než udržovat
3. Painpoints jsou lehčí než gainpoints
4. Ohraničené oblasti jsou lehčí než ty cross
5. Dobrý default je lepší než dobrá komunikace
6. Být racionální CX osinou nestačí, potřebujete entuziasmus
7. Důkaz, že máte drive objevíte na hranici svého oboru
8. Klient neřeší propojenou komplexitu světa. Řeší vás
9. Očekávání nastavujeme všichni všem
10. Think big (Think Mecca – [Bruce Mao](#) 😊)

Impact



NPS
+41



CUSTOMER CENTRICITY WORLD SERIES WINNER 2022



Ďakujem Děkuji

Monika Hrubá

Chief Financial Health & CX Officer
Česká spořitelna, ERSTE Group
monhruba@csas.cz