

## Sphinx CX

### VoC - Głos Klienta: słuchaj i zaufaj swoim klientom

#### Twoje potrzeby

- **Otrzymać dostęp do platformy pozwalającej wsłuchać się głoś i potrzeby Twoich klientów**, aby lepiej przewidywać ich żądania i szybciej reagować na zmiany na rynku.
- **Znaleźć swoje mocne i słabe strony i zrozumieć** oczekiwania klientów w celu zwiększenia ich lojalności i umocnienia wizerunku swojej marki.
- **Zaangażować swoje zespoły** by lepiej odpowiadały na zapotrzebowania klientów.

#### NASZE OPROGRAMOWANIE

- **Daje** możliwość wypowiedzenia się Twoim klientom "na gorąco", na każdym etapie zakupów (prośby o wycenę, spotkania, zakupu ...).
- **Wykorzystuje** wszystkie metody dystrybucji Twoich ankiet (SMS-y, e-maile, sieci społecznościowe, itp.) a następnie animuje społeczności klientów online, optymalizując jakość zbieranych informacji i współczynnik zwrotów.
- **Zapewnia** Twoim zespołom kluczowe wskaźniki umożliwiające skuteczne monitorowanie klientów, promotorów lub krytyków oraz spersonalizowane odpowiedzi w czasie rzeczywistym.
- **Wykrywa** automatycznie konkretne schematy działania i identyfikuje czym kierują się klienci w tworząc swoje opinie.

W celu wzięcia udziału w spersonalizowanej prezentacji prosimy o kontakt z naszymi przedstawicielami: [SZdziebko@lesphinx.eu](mailto:SZdziebko@lesphinx.eu)



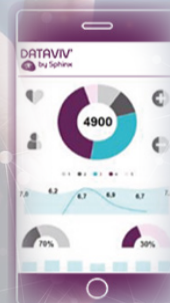
#### NASZE REFERENCJE:

AUCHAN - BASF - CARREFOUR - CREDIT AGRICOLE -  
EIFFAGE - FERRERO - HENKEL - HSBC - IKEA - L'OREAL -  
ORANGE - PIAGGIO - PSA GROUP - SALOMON - SIEMENS - SOMFY

# Wysłuchaj się w głos swojego klienta jest to kluczowy element przy podejmowaniu decyzji

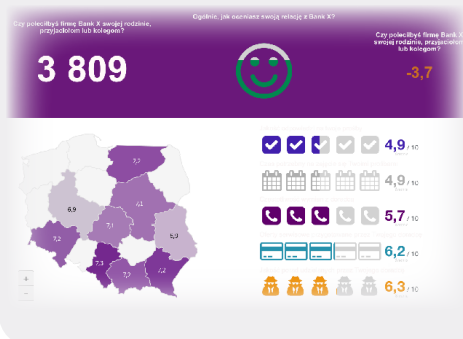
## Automatyzacja dystrybucji interaktywnych kwestionariuszy

- Wysyłanie kwestionariuszy typu Responsive Design, w tym skali satysfakcji i lojalności (NPS) oraz mieszanie pytań otwartych i zamkniętych.
- Możliwość połączenia narzędzia z Twoim CRM: automatyzacja wysyłki po kluczowym wydarzeniu w cyklu życia Twoich klientów.
- Korzystanie z kanałów dystrybucji dostosowanych do Twoich potrzeb: wysyłanie SMS-em, e-mailem, itp.



## Wdrażanie automatycznych alertów

- Identyfikacja niezadowolonych klientów poprzez progi alarmowe skonfigurowane zgodnie z Twoimi wytycznymi, w celu zwiększenia lojalności i ograniczenia ryzyka utraty klientów.
- Wystanie automatycznego powiadomienia, np. do managera, w przypadku niezadowolonego klienta, w celu natychmiastowego rozważenia problemu i stworzenia spersonalizowanej odpowiedzi.



## Dostęp do platformy raportowania online

- Wdrożenie odpowiednich platform raportowych do profilu użytkownika i obszarów jego odpowiedzialności.
- Monitorowanie głównych metryk satysfakcji i lojalności (NPS, porównanie według okresu, ewolucja wyników w czasie ...).
- Wizualizacja komentarzy Twoich klientów w czasie rzeczywistym poprzez interaktywne chmury słów pogrupowane razem na grupy „krytyków” lub “promotorów”.
- Automatyczne kodowanie komentarzy Twoich klientów zgodnie z siatką szczegółowych analiz tematycznych.

Nikom nie trzeba tłumaczyć  
wartości Głosu Klienta.  
Sphinx CX zaprzęga go to pracy dla Ciebie



### AUTOMATYZACJA

procesu ankietyzacji,  
znacznie odciążająca Twój zespół.



### USPRAWNIANIE

analizy i prezentacji zebranych danych,  
ułatwiająca podejmowanie kolejnych decyzji  
strategicznych.



# Platforma Sphinx CX dla sektora bankowego

## to cztery zaawansowane etapy badania

**<1>** Projekt kwestionariusza  
Projekty ankiet są w pełni edytowalne w zależności od celów badania. Może być to projekt krótki (NPS) lub dłuższy (np. ocena Customer Journey).

**<2>** Dystrybucja ankiety  
Może być skoncentrowana na e-mailach, smsach lub nawet wielokanałowa. Dostępne są trzy poziomy automatyzacji:

Poziom 1 - Ekstrakcja docelowych klientów z bazy danych klientów banku do Sphinx CX, w określonym czasie (np. co miesiąc). Rozpowszechnianie za pośrednictwem Sphinx CX.

Poziom 2 - Codzienna/tygodniowa ekstrakcja z bazy danych klientów banku do pliku online, ten ostatni jest automatycznie aktualizowany codziennie/tygodniowo przez Sphinx CX.

Poziom 3 - Integracja Sphinx CX z platformą kliencką banku poprzez API (do wdrożenia przez Państwa zespół IT we współpracy z naszym).

**<3>** Analiza i wizualizacja wyników  
Raporty mogą być w pełni spersonalizowane w Sphinx CX, zarówno pod względem treści (metryki, statystyki), jak i układu (tabele lub wykresy, kolory, interakcja z czytelnikiem).

**<4>** Udostępnianie wyników  
Raporty online są udostępniane w Sphinx CX wszystkim zidentyfikowanym interesariuszom (np. dyrektorom agencji, dyrektorom regionalnym, centrali), ze spersonalizowaną treścią i oczywiście określonym zakresem danych, zgodnie z ich pozycją w firmie.

## Partnerzy godni zaufania

Współpraca Sphinx z sektorem bankowym rozpoczęła się już 25 lat temu gdy zapewniliśmy wsparcie programowe jednemu z regionalnych banków skupionych w Grupie Crédit Agricole we Francji. Pozytywne efekty naszej współpracy zaowocowały dalszym rozwojem naszej obecności w sektorze bankowym i dziś z dumą możemy powiedzieć, że współpracujemy z wieloma Europejskimi Bankami działającymi zarówno na szczeblu lokalnym jak i ogólnokrajowym.

## Proponujemy trzy możliwe formy współpracy między Le Sphinx a bankiem

- Bank kupuje naszą platformę Sphinx CX i działa niezależnie (podczas gdy Le Sphinx zapewnia niezbędne szkolenia i wsparcie)
- Bank zleca cały projekt firmie Sphinx Polska (nie kupuje platformy)
- Tryb hybrydowy: bank kupuje naszą platformę Sphinx CX i korzysta z naszych usług konsultingowych w kluczowych momentach niektórych projektów.

## Różne rodzaje projektów, które Sphinx realizuje z naszymi klientami z sektora bankowego

- Platformy Voice of Customer / Ocena Customer eXperience / Badania NPS / Badania reklamacji / Satysfakcja pracowników / Badania nieruchomości / Ankiety na temat nowych agencji / Ocena szkoleń, itp...

## NIEKTÓRE Z NASZYCH REFERENCJI W TYM SEKTORZE TO

BNP PARIBAS CARDIF, GRUPA CREDIT AGRICOLE, CREDIT MUTUEL, HSBC, CAISSE D'EPARGNE, BANQUE POPULAIRE, MILLEIS (Bankowość Prywatna), BANQUE CANTONALE VAUDOISE (Szwajcaria) itp.

Le Sphinx Développement • 27 rue Cassiopée • Parc Altaïs • 74650 Chavanod • France

Le Sphinx Polska • SZdziebko@lesphinx.eu • (+48) 798 048 951 • <https://sphinxpoland.pl>