

CESTA ZA FINANČNÍM ZDRAVÍM KLIENTŮ

Spolupráce České spořitelny
a výzkumné agentury Ipsos

Monika Hrubá, Česká spořitelna
Radek Jalůvka, Ipsos

29. 4. 2024



Jak šel čas... spolupráce České spořitelny & Ipsos

ČESKÁ S
spořitelna

Innovation Grid

2015



Vznik konceptu

Moje Zdravé
Finance

2017



Workshopy

Integrace Moje
Zdravé Finance
do George

2019



Demokratizace

výzkumu, vznik
online platformy
Innovation Grid

2022



Přejmenování

Moje Zdravé
Finance na Služby
Finančního zdraví

2024



AI Implementace

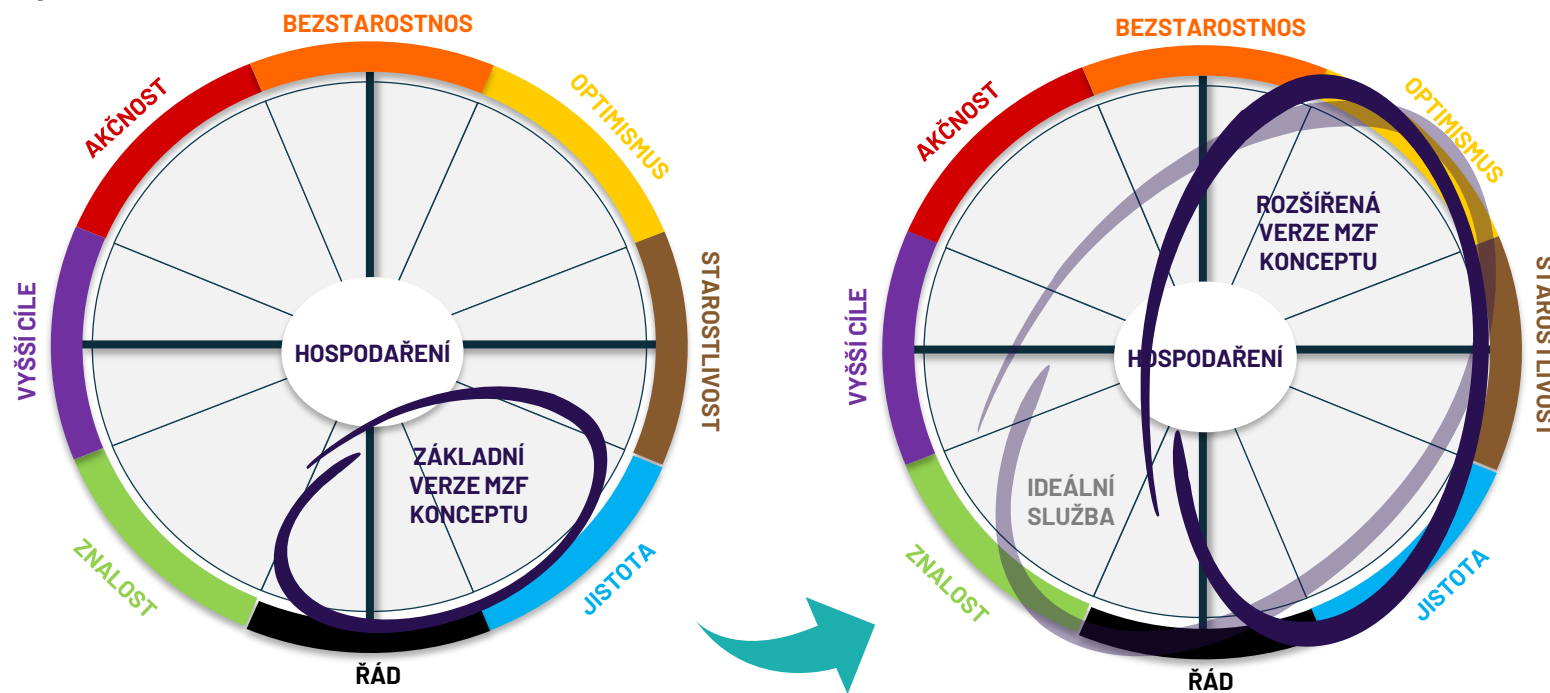
do Innovation
Grid



CENSYDIAM využívá hloubkové rozhovory, diskuze, online komunity a etnografie pro detailní **pochopení potřeb, motivací a zkušeností.**

Testování konceptu Moje Zdravé Finance

Zahájení úzké spolupráce mezi Ipsosem a Českou spořitelnou v rámci tématu finančního zdraví



WORKSHOPY

Jak dostat koncept Moje Zdravé Finance do **digitálního světa** a integrace do **George**

Workshopy s manažery, UX profesionály a klienty České spořitelny



Demokratizace výzkumu Vzdělávání a tréninky CJs

Zapojení Customer Journey Expertů do výzkumu a jejich spolu-moderace

Předávání výzkumného know-how za cílem správného provádění častých výzkumů

Zavedení úzké spolupráce formou konzultantské a supervizní role

Vysoce hodnocené kurzy se seniorní lektorkou o kvalitativním výzkumu



Průběžná spolupráce

V letech 2019–2024

proběhlo v Innovation

Grid **689** kvali a kvanti
projektů zadaných CJs

Strategické projekty
nadále provádí výzkumní
experti



Příklady témat výzkumů:

Test pořadí benefitů v aplikaci

Test prototypu benefitního produktu

Test bariér v plánované komunikaci

Jedná se o relativně menší projekty, které výrazně pomáhají v orientaci v tématech a rychlém a flexibilním rozhodování na straně klienta.

Implementace AI Grid 2.0

V roce 2024 došlo k aktualizaci Gridu 2.0 s implementovaným AI

Online platforma se dále demokratizuje – místo stovek uživatelů má nyní několik tisícovek uživatelů z České spořitelny

ČESKÁ spořitelna Innovation Grid

S jakým výzkumem Vám můžeme pomoci? [? Nevíte si rady s metodou výzkumu?](#)

Rekrutace
Potřebuji se zeptat správných lidí
[Pokračovat](#)

Rychlý výzkum
Potřebuji vytvořit dotazník a oslovit respondenty
[Pokračovat](#)

Koncepty
Potřebuji otestovat koncepty - kampaň/produkt/služba
[Pokračovat](#)

Jana Pcová 05.04.2024 08:56 **JP**
Dobrý den, všechno v pořádku. Děkuji, Jana

EP 05.04.2024 09:14
Dobrý den Jano, moc děkuji za zprávu, jsem ráda, že vše proběhlo podle plánu. Projekt tedy za nás tímto uzavíráme a budeme se těšit na další budoucí spolupráci. S pozdravem a přáním pěkného dne, Eliška

Cena

DĚKUJEME

Monika z České spořitelny

&

Radek z Ipsosu

MonHruba@csas.cz

radek.jaluvka@ipsos.com