



ОБЪЕДИНЯЯ СВОБОДНЫХ  
И НЕРАВНОДУШНЫХ

2016

# Тенденции развития Digital каналов в контактном центре

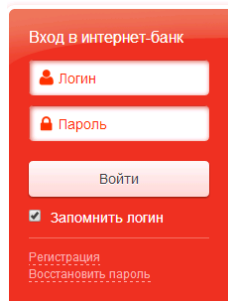
Балашов Александр  
2016

A

Альфа-Банк

# Digital каналы в Альфа Банке

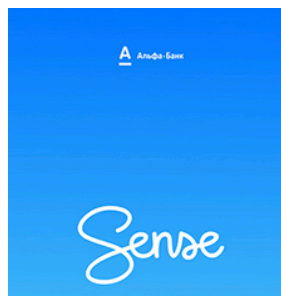
Физ. лица:



**Альфа-Клик**  
Интернет банк



**Альфа-Мобайл**  
Мобильный банк

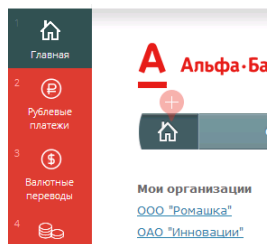


**Alfa-Sense**  
Мобильный банк  
с финансовым  
ПОМОЩНИКОМ



**Альфа-Диалог**  
Доступ к банковским  
услугам через USSD

Юр. Лица:

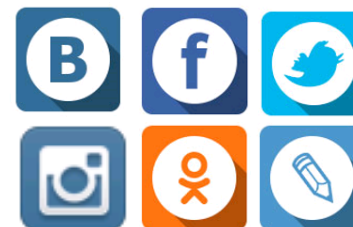


**Альфа-Бизнес Онлайн**  
Интернет банк



**Альфа-Бизнес Мобайл**  
Мобильный банк

SMM:



## Зачем это все?

# Как изменилось обслуживание

## Боль клиента



Было:



ЦПК



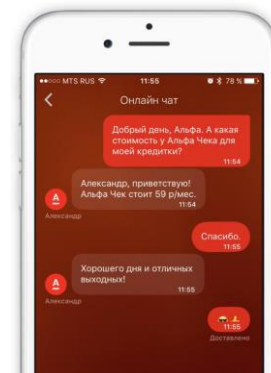
Отделение



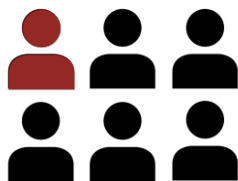
Email



Стало:



Digital УКД



За 2015 год в чат  
обратилась **1/6** клиентов  
«Альфа-Мобайл»



С января 2016 **+25%**  
обращений  
ежемесячно

# Что мы получили



Дополнительные  
контакты



Быстрое решение  
боли клиента



Увеличение уровня  
лояльности клиента к банку



Увеличение  
доходности клиента



Уменьшение оттока  
клиентов

**65,5%** клиентов решают  
свой вопрос в чате, без  
обращения в другие  
каналы

Использование чата увеличивает  
время жизни активных клиентов  
АМ. За 2016 год предполагается  
дополнительно удержать **5%**  
клиентов

Запущен пилотный проект  
по продажам вторичных  
продуктов в чате  
Эффективность **65,65%**



# Эффективное внедрение



Первый ответ  
клиенту за  
1 минуту

SL  
(90% за 2 мин)

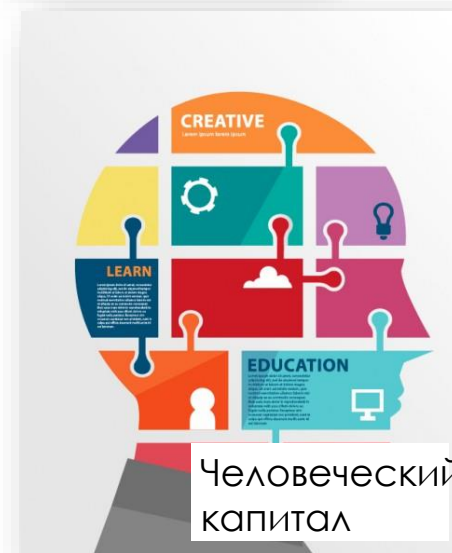


АHT

NPS



# Трудности внедрения



# Заключение

Подскажите, а как купить доллары по 35 рублей? Мне нужно 10000\$ 1 мес

Приветствую, Николай!

Сначала нужно вложиться в квантовую физику, построить машину времени и переместиться в уютный 2007 год.

Спасибо! А карты с переводом 0.3% от каждой операции в фонд поддержки квантовой физики у вас есть? 1 мес

Увы, мы с ними на днях поссорились из-за биткоинов. Могу предложить карту поддержки котиков, их мы по-прежнему любим:  
<https://alfabank.ru/everyday/debit-cards/wwf/>

Это баян? 1 мес

Тут написано быстро можно получить ответ 1 мес

Привет, Роман!

Не баян, а классика. :)

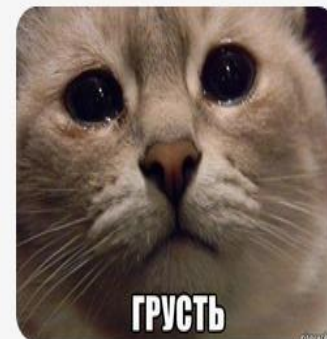
Все стало понятно)) 1 мес

На случай обнаружения баянов сейчас предоставляю вам спецсредство от лучших производителей.

Вот. Пожаловался.

Пошел спать.

Михаил, приветствую!



Очень обидно, правда. Это как в детстве купить пачку жвачки и всю её раздать по друзьям-приятелям, а себе не оставить. :с

Впервые о таком слышу. Раздать жвачку — нонсенс! Не оставить себе — вообще не мыслимо! 1 мес