The background of the slide is a dark space scene. In the top left corner, there is a large, bright yellow sun. On the right side, a large, detailed image of the Earth is shown, displaying continents and clouds. The rest of the background is filled with various stars and small brownish celestial bodies.

Клиентский дэшборд как еще один способ коммуникации с клиентами

СС Week 2024

Каналы взаимодействия с клиентами с точки зрения затрат клиентский усилий

Чат-бот и дэшборд. Сходства и отличия

Преимущества дэшборда для клиентов и возможные сферы применения

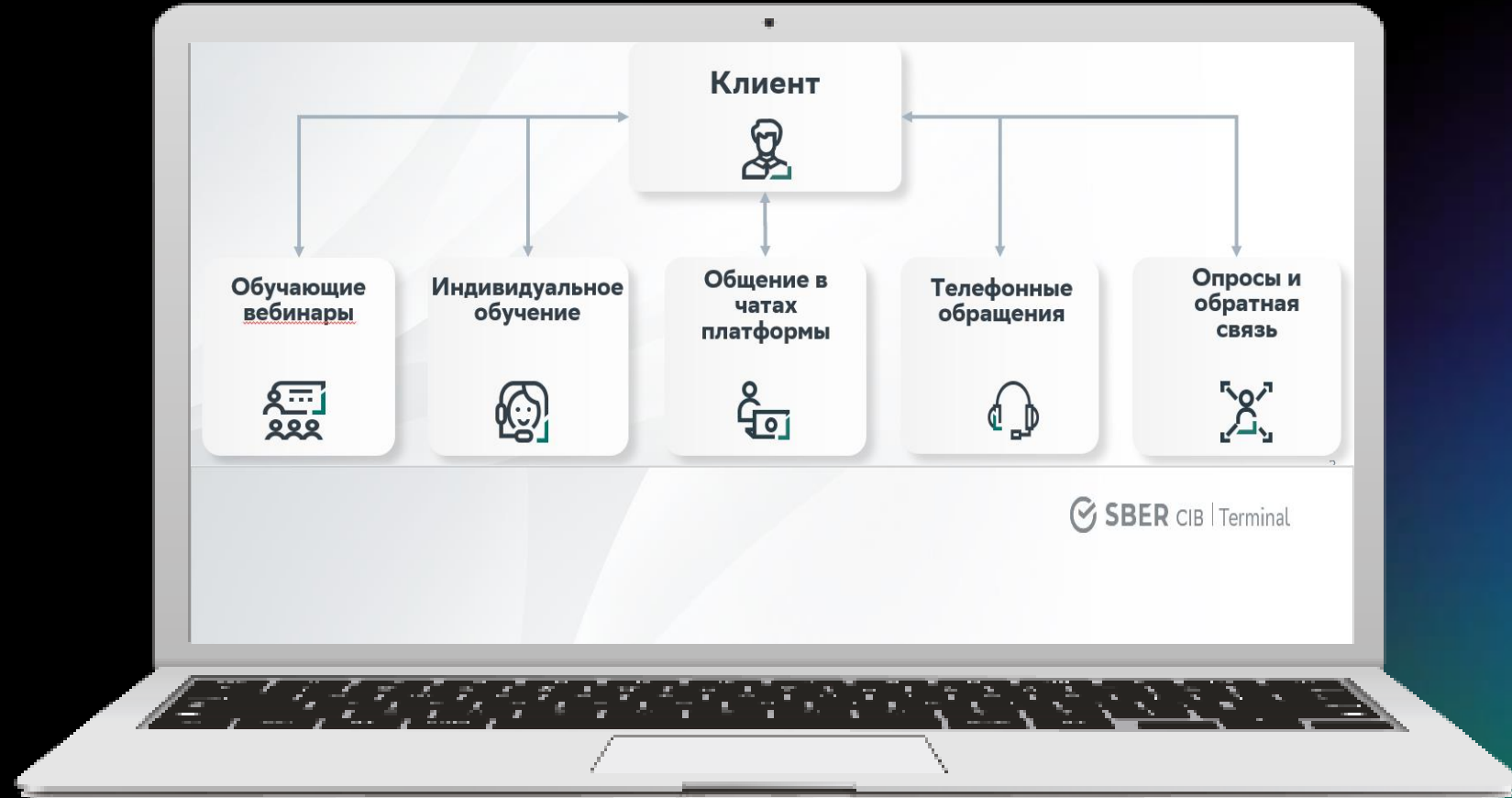
Клиентский дэшборд расчетов по сделкам как пример удачной реализации

Каналы взаимодействия с клиентами с точки зрения затрат клиентских усилий



КОНТЕКСТ

У клиентского сервиса обычно широкий спектр каналов взаимодействия с клиентами. В каждом из каналов требуются усилия клиента и сотрудника. Один тип взаимодействия добровольный со стороны клиента, другой – обязательный. Для кого-то усилие написать в чат, для другого клиента усилие - позвонить. Кому-то нужно «живое общение», другому достаточно увидеть информацию в удобном месте. Все мы разные. Поэтому и каналы общения сохраняют свое многообразие и своих сторонников.





Чат-бот

- ✓ Быстрый ответ в сравнении с «живым» ответом оператора
- ✓ Неограниченный график работы
- ✓ Автоматизация рутинных задач персонала
- ✓ Снижение затрат на персонал
- ✓ Потенциальное увеличение продаж



Клиентский дэшборд

- ✓ Прозрачное отображение системы расчетов/доставки/заказа, чтобы у клиента в любой момент времени была информация на каком этапе находятся его расчеты/отвары/услуги.
- ✓ Минимизация действий клиента для получения информации - максимум один клик.
- ✓ Интеграция всех необходимых функций и статусов в одном месте приложения или сайта.



Преимущества дэшборда для клиентов и возможные сферы применения



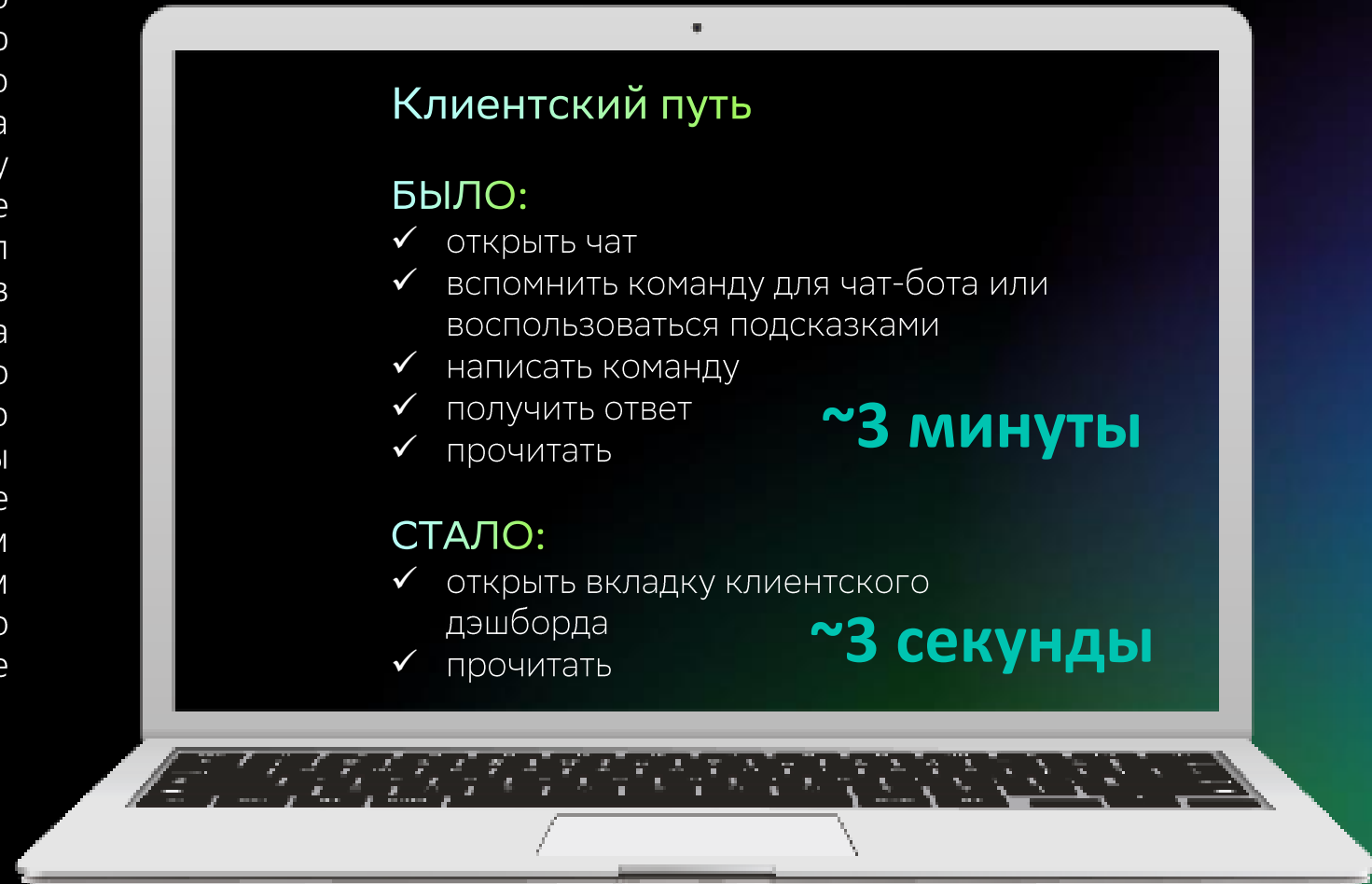
КОНТЕКСТ

Изучая статистику обращений, мы поняли, что 55% обращений на выделенную линию клиентского сервиса составляли вопросы о статусе расчетов по заключенным на платформе сделкам. Посмотрев на эту статистику, мы приняли решение оптимизировать уже работающий функционал чат-бота, чтобы клиент мог видеть статус в терминале. После доработки функционала нагрузка на телефонную линию значительно снизилась. Но доля обращений по телефону о статусе сделок осталась выше, чем нам бы хотелось. Мы провели клиентское исследование и выяснили, что не всем клиентам удобно пользоваться функционалом чат-бота, значительной доли хотелось просто видеть статус по сделкам в торговой системе без лишних действий со своей стороны.



РЕШЕНИЕ

Появился клиентский дэшборд расчетов по сделкам



Клиентский дэшборд расчетов по сделкам как пример удачной реализации

Функции дэшборда

- ❑ Онлайн статус расчетов по сделкам
- ❑ Онлайн статус подтверждений по сделкам
- ❑ Закрывать неттинг (взаимозачет сделок)
- ❑ Добавить сделку в неттинг
- ❑ Исключить сделку из неттинга
- ❑ Изменить реквизиты сделки

The screenshot displays the SBER CIB client dashboard interface. At the top, there is a navigation bar with various menu items including 'Расчёты по сделкам'. Below the navigation bar, there are two tabs: 'FX - РАСЧЁТЫ ПО СДЕЛКАМ' and 'FXHDE - РАСЧЁТЫ ПО СДЕЛКАМ'. A 'Сбросить фильтры' button is visible. The main content area features a table with the following columns: КОД КЛИЕНТА, ДАТА СДЕЛКИ, ВРЕМЯ СДЕЛКИ (МС), № СДЕЛКИ, МЕСТО ЗАКЛЮЧЕН, ПРОДУКТ, НАПРАВЛЕНИЕ, ВАЛЮТНАЯ ПАРА, СТАТУС ПОДТВЕРЖДЕНИЯ, СТАТУС РАСЧЁТОВ, ВРЕМЯ ОПЕРАЦИИ (М), КУРС СДЕЛ, ОБЪЕМАТ. The table contains 20 rows of transaction data, including details like client code (TEST), date (29.11.202), time (08:44:14), deal number (599164...), location (Веб-версия...), product (FX SWAP), direction (Продажа/Покупка), currency pair (CNYRUB), confirmation status (Без подтверждения), calculation status (Зачислено на счёт Клиен), and operation time (08:52:08).

КОД КЛИЕНТА	ДАТА СДЕЛКИ	ВРЕМЯ СДЕЛКИ (МС)	№ СДЕЛКИ	МЕСТО ЗАКЛЮЧЕН	ПРОДУКТ	НАПРАВЛЕНИЕ	ВАЛЮТНАЯ ПАРА	СТАТУС ПОДТВЕРЖДЕНИЯ	СТАТУС РАСЧЁТОВ	ВРЕМЯ ОПЕРАЦИИ (М)	КУРС СДЕЛ	ОБЪЕМАТ
TEST	29.11.202	08:44:14	599164...	Веб-версия...	FX SWAP	Продажа	CNYRUB	Без подтверждения		08:52:08	12.61...	8 196 9
TEST	29.11.202	08:44:14	599164...	Веб-версия...	FX SWAP	Покупка	CNYRUB	Без подтверждения	Зачислено на счёт Клиен	08:54:21	12.60...	650 00
TEST	28.11.202	19:00:26	599146...	FIX API	FX SPOT (T...	Продажа	CNYRUB	Подтверждено		19:15:01	12.48...	12 484
TEST	28.11.202	18:17:31	599143...	Веб-версия...	FX SWAP	Продажа	CNYRUB	Без подтверждения	Зачислено на счёт Клиен	03:29:02	12.55...	51 560
TEST	28.11.202	18:07:40	599143...	Веб-версия...	FX SWAP	Продажа	CNYRUB	Без подтверждения	Зачислено на счёт Клиен	03:13:57	12.57...	104 35
TEST	28.11.202	17:16:06	11108143	Телефон	FX SWAP	Покупка	CNYRUB	Подтверждено	Зачислено на счёт Клиен	09:22:18	12.39...	21 000
TEST	28.11.202	17:16:02	11108144	Телефон	FX SWAP	Покупка	EURRUB	Подтверждено	Зачислено на счёт Клиен	09:22:13	97.35...	90 700
TEST	28.11.202	17:15:58	11108145	Телефон	FX SWAP	Продажа	USDRUB	Подтверждено	Зачислено на счёт Клиен	09:22:23	88.84...	12 811
TEST	28.11.202	14:53:24	5991251...	Веб-версия...	FX SWAP	Продажа	CNYRUB	Без подтверждения	Зачислено на счёт Клиен	02:16:57	12.48...	8 115 1
TEST	29.11.202	08:44:14	599164...	Веб-версия...	FX SWAP	Продажа	CNYRUB	Без подтверждения		08:52:08	12.61...	8 196 9
TEST	29.11.202	08:44:14	599164...	Веб-версия...	FX SWAP	Покупка	CNYRUB	Без подтверждения	Зачислено на счёт Клиен	08:54:21	12.60...	650 00
TEST	28.11.202	19:00:26	599146...	FIX API	FX SPOT (T...	Продажа	CNYRUB	Подтверждено		19:15:01	12.48...	12 484
TEST	28.11.202	18:17:31	599143...	Веб-версия...	FX SWAP	Продажа	CNYRUB	Без подтверждения	Зачислено на счёт Клиен	03:29:02	12.55...	51 560
TEST	28.11.202	18:07:40	599143...	Веб-версия...	FX SWAP	Продажа	CNYRUB	Без подтверждения	Зачислено на счёт Клиен	03:13:57	12.57...	104 35
TEST	28.11.202	17:16:06	11108143	Телефон	FX SWAP	Покупка	CNYRUB	Подтверждено	Зачислено на счёт Клиен	09:22:18	12.39...	21 000
TEST	28.11.202	17:16:02	11108144	Телефон	FX SWAP	Покупка	EURRUB	Подтверждено	Зачислено на счёт Клиен	09:22:13	97.35...	90 700
TEST	28.11.202	17:15:58	11108145	Телефон	FX SWAP	Продажа	USDRUB	Подтверждено	Зачислено на счёт Клиен	09:22:23	88.84...	12 811
TEST	28.11.202	14:53:24	5991251...	Веб-версия...	FX SWAP	Продажа	CNYRUB	Без подтверждения	Зачислено на счёт Клиен	02:16:57	12.48...	8 115 1

Спасибо за внимание!



Елена Матинченко

Руководитель направления,
Управление клиентского сервиса SberCIB



+7 (495) 967 3980 ext. 68577
esmatinchenko@sberbank.ru