



Как сделать удобной работу оператора в чатах?

Практика интеграции CRM Dynamics
с чат-платформой edna



О банке «Ренессанс Кредит»

Коммерческий банк «Ренессанс Кредит» предлагает физическим лицам потребительские кредиты, банковские карты, вклады и другие услуги. Банк основан в 2003 году



* на 1 декабря 2020 года



О компании edna

с 2005 г.

На рынке услуг
информирования

1000+

Реализованных проектов

4,5 млрд

Сообщений доставляем
ежемесячно



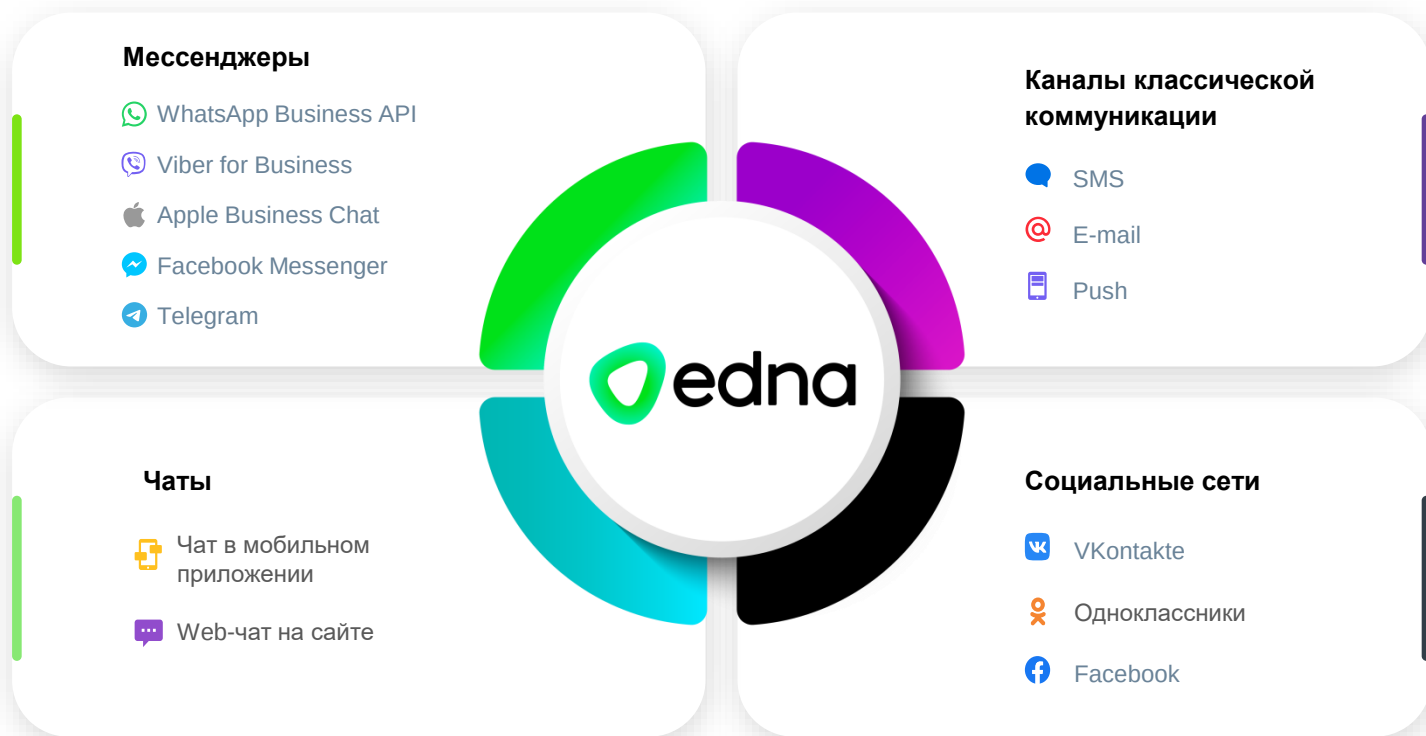
Решаем задачи маркетинга,
клиентского сервиса, продаж
в области цифровых коммуникаций

Единое окно: один партнер, одна
команда, единая платформа

Прямые контракты с    



edna: все современные цифровые каналы для автоматизации диалога с клиентом



С нами вы легко и быстро подключите новые каналы и наладите работу с существующими.

Открытие нового канала обслуживания – чаты

Цели и ожидания



Цели

Создание нового канала взаимодействия с клиентами в рамках Стратегии дистанционных продаж и обслуживания 2020г.

Соответствие всем ожиданиям клиентов

Потенциал для сопровождения сделки через мобильный и интернет-банк



Планы, ожидания

Сделать **доступный канал** для всех пользователей мобильного банка до конца года

Соотношение количество обращений в каналах к концу года:
76% звонки / 24% чаты

Время обслуживания в чате – **3,5 минуты**



Предпосылки интеграции CRM и чат-центра edna



Две отдельные программы
CRM и edna



Ввод логина и пароля для
входа в чат



Необходимость
копировать ID клиента для
поиска из edna
в CRM



Нет продуктовой
классификации
обращений



История переписки
и оценка консультации
клиента недоступна
операторам



Нет группировки шаблонов
готовых ответов



Интеграция CRM Dynamics с чат-платформой edna

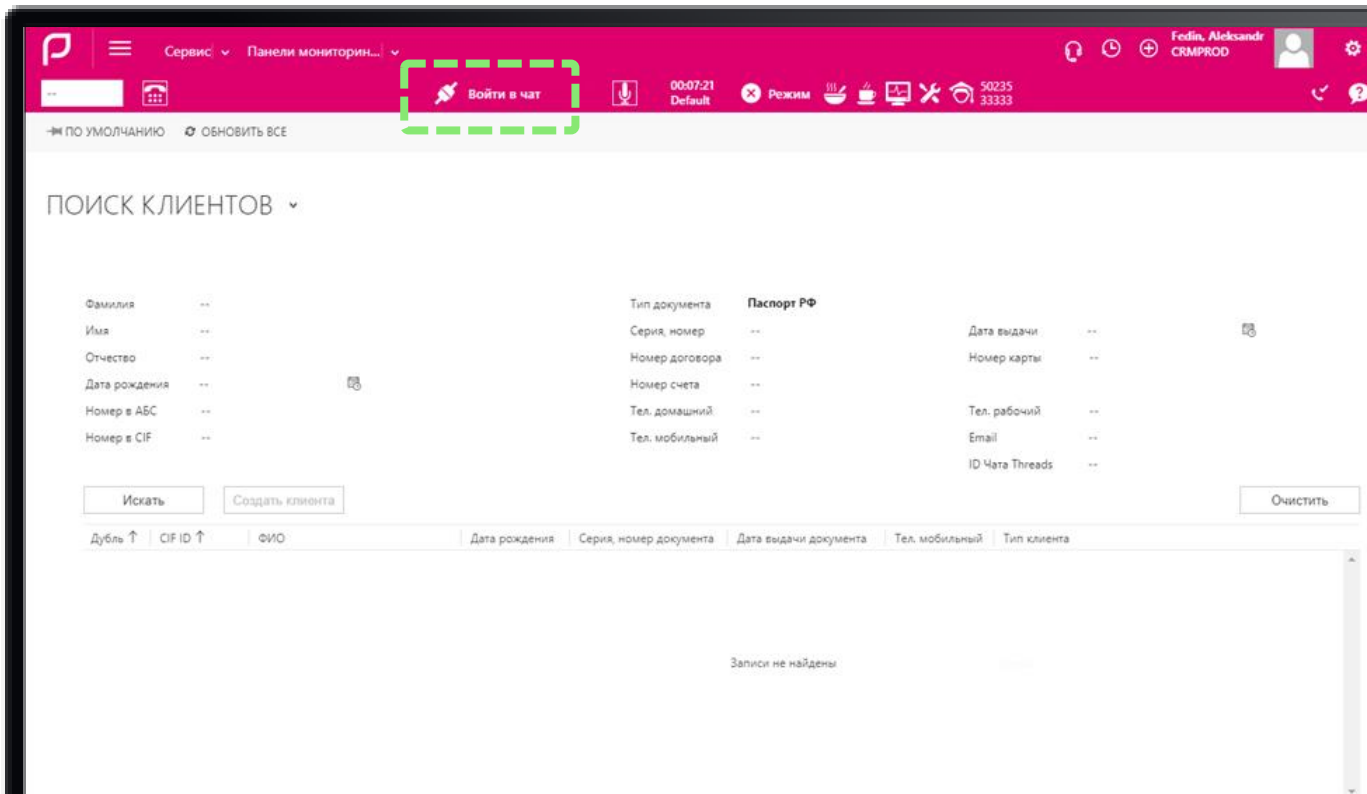
После внедрения чат-центра edna в банк, для повышения удобства работы сотрудников, в офисе были установлены вторые мониторы. Это позволило расположить на одном экране интерфейс CRM, а на втором экране работать с активными чатами.

Интерфейс CRM

Интеграция CRM Dynamics
с чат-платформой edna



Для подключения
к чатам необходимо
нажать кнопку
«войти в чат»

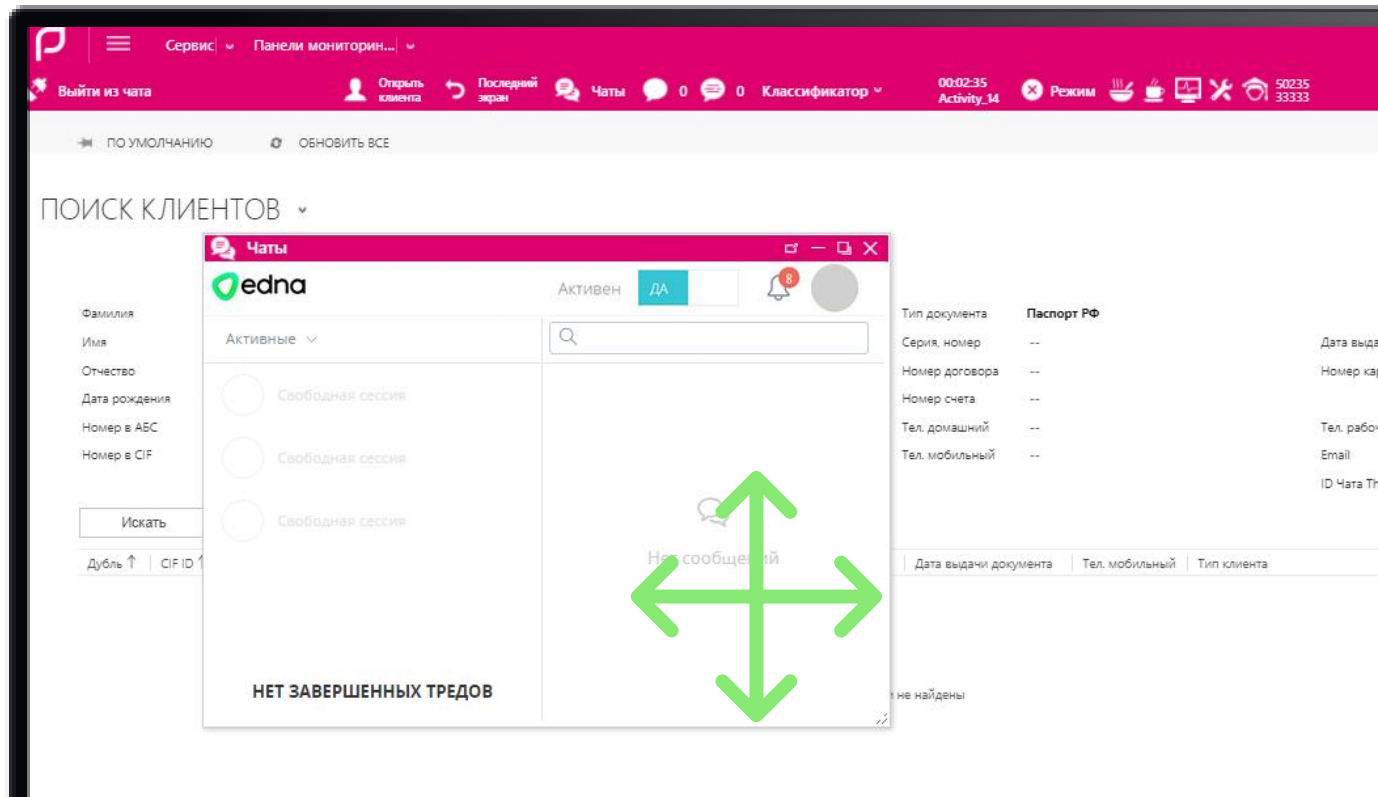


iFrame чатов в CRM

Интеграция CRM Dynamics
с чат-платформой edna



- Размер iFrame можно
менять как удобно
- iFrame легко
перетащить в любую
часть экрана

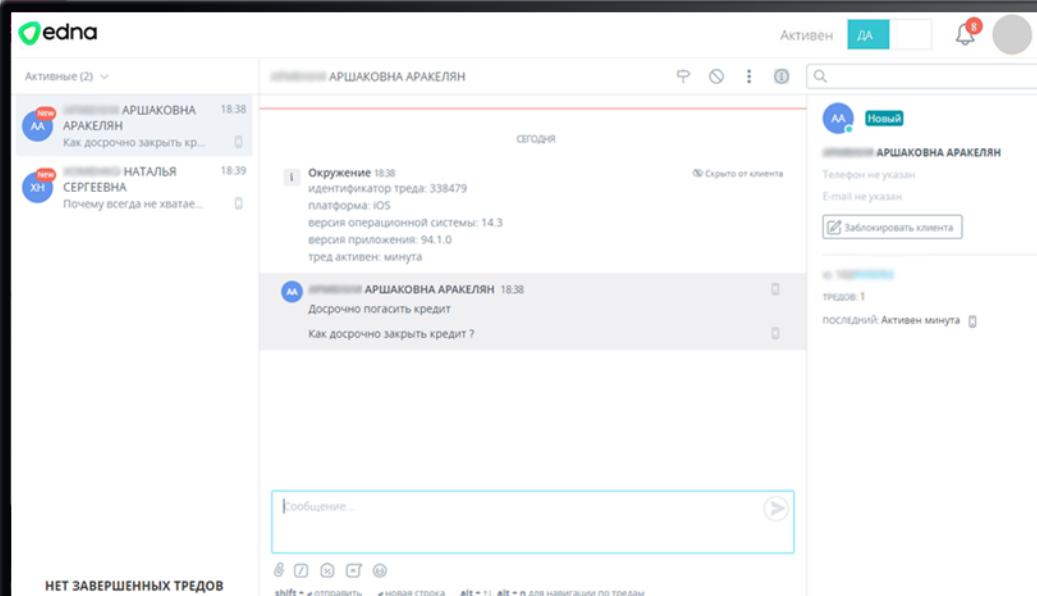
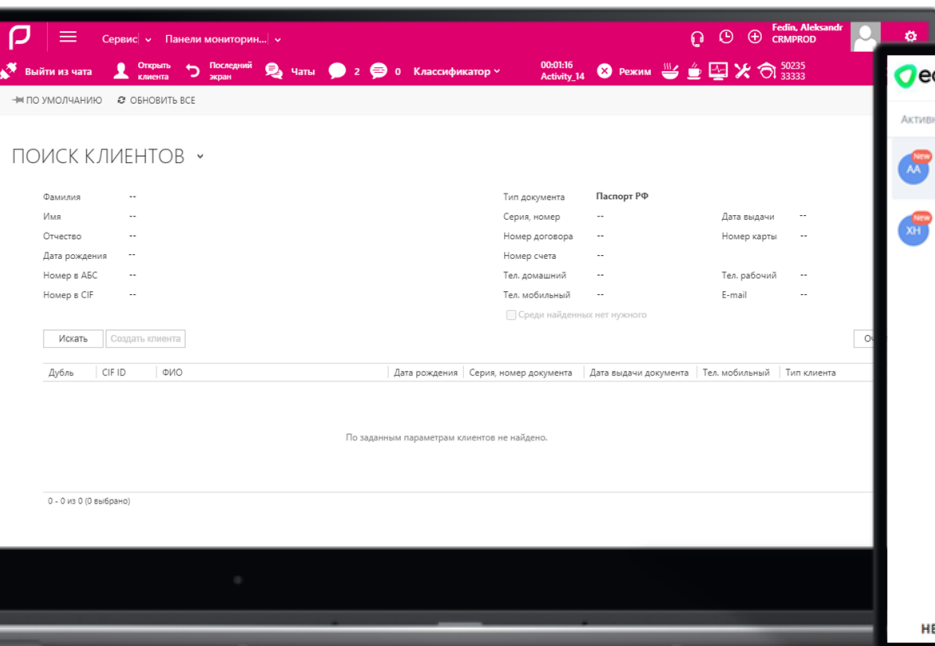


Окно чатов и CRM на двух мониторах

Интеграция CRM Dynamics с чат-платформой edna



Если рабочее место оператора оборудовано двумя мониторами, то на одном мониторе он может открыть CRM, на другом окно чатов.



Поиск клиента из чата в CRM

Интеграция CRM Dynamics
с чат-платформой edna



Открытие данных
клиента теперь
доступно по одной
кнопке

The screenshot displays the CRM Dynamics interface with the edna chat platform integrated. The top navigation bar is pink and contains the following elements: a menu icon, 'Сервис', 'Панели мониторинг...', 'Якунина, Людмила...', 'Выйти из чата', 'Открыть клиента' (highlighted with a green dashed box), 'Последний экран', 'Чаты' (with 2 active and 0 pending), 'Классификатор', '00:02:18 Activity_14', 'Режим', and a status bar with '50235 33333'. Below the navigation bar, there are buttons for 'ОБНОВИТЬ', 'ПЕЧАТЬ ДОКУМЕНТОВ', 'MAILSTREAM', 'АККАУНТ ДБО', 'БОНУСНАЯ ПРОГРАММА', and 'ОТПРАВИТЬ СМС-КОД'. The main content area is titled 'ФИЗИЧЕСКОЕ ЛИЦО : КОНТАКТ' and shows the name 'Людмила Гавриловна'. A yellow warning banner states: 'Внимание! У клиента нет согласия на обработку ПД.'. On the left, there is a list of fields: 'Фамилия', 'Имя', 'Отчество', 'День рождения', 'Возраст', 'Пол', 'Серия и номер ДУЛ', 'Кодовое слово', and 'Блокировка Threads'. The right side of the interface shows the 'edna' chat window with a list of active chats. The first chat is with 'ЛЮДМИЛА ГАВРИЛОВНА' and the second is with 'АРТЕМ ОЛЕГОВИЧ'. The chat window also displays a search bar, a list of active chats, and a section for 'ЛЮДМИЛА ГАВРИЛОВНА' with a 'Новый' status. Below this, there is a section for 'ТЕЛЕФОН НЕ УКАЗАН' and 'E-mail не указан', followed by a 'Заблокировать клиента' button. At the bottom, there is a section for 'ИСТОРИЯ КОНТАКТОВ С КЛИЕНТОМ' and a 'ПОСЛЕДНИЙ: Активен 2 минуты' status.

Сервис Панели мониторинг... Якунина, Людмила...

Выйти из чата Открыть клиента Последний экран Чаты 2 0 Классификатор 00:02:18 Activity_14 Режим 50235 33333

ОБНОВИТЬ ПЕЧАТЬ ДОКУМЕНТОВ MAILSTREAM АККАУНТ ДБО БОНУСНАЯ ПРОГРАММА ОТПРАВИТЬ СМС-КОД

ФИЗИЧЕСКОЕ ЛИЦО : КОНТАКТ

Людмила Гавриловна

Внимание! У клиента нет согласия на обработку ПД.

Фамилия Имя Отчество День рождения Возраст Пол Серия и номер ДУЛ Кодовое слово Блокировка Threads

Людмила Гавриловна 72 женский ... Нет

edna

Активные (2)

ЛЮДМИЛА ГАВРИЛОВНА 10:56

Подскажите пожалуйста ...

АРТЕМ ОЛЕГОВИЧ 10:56

В ближайшее время Вам ...

ЛЮДМИЛА ГАВРИЛОВНА СЕГОДНЯ 10:56

Подскажите пожалуйста сколько надо иметь мне на счету для досрочного погашения кредита

ЯЛ Новый

ЛЮДМИЛА ГАВРИЛОВНА

Телефон не указан

E-mail не указан

Заблокировать клиента

ID: ...

A: ...

B: ...

ТРЕДОВ: 1

ПОСЛЕДНИЙ: Активен 2 минуты

ПРОДУКТЫ

ИСТОРИЯ КОНТАКТОВ С КЛИЕНТОМ

НЕТ ЗАВЕРШЕННЫХ ТРЕДОВ

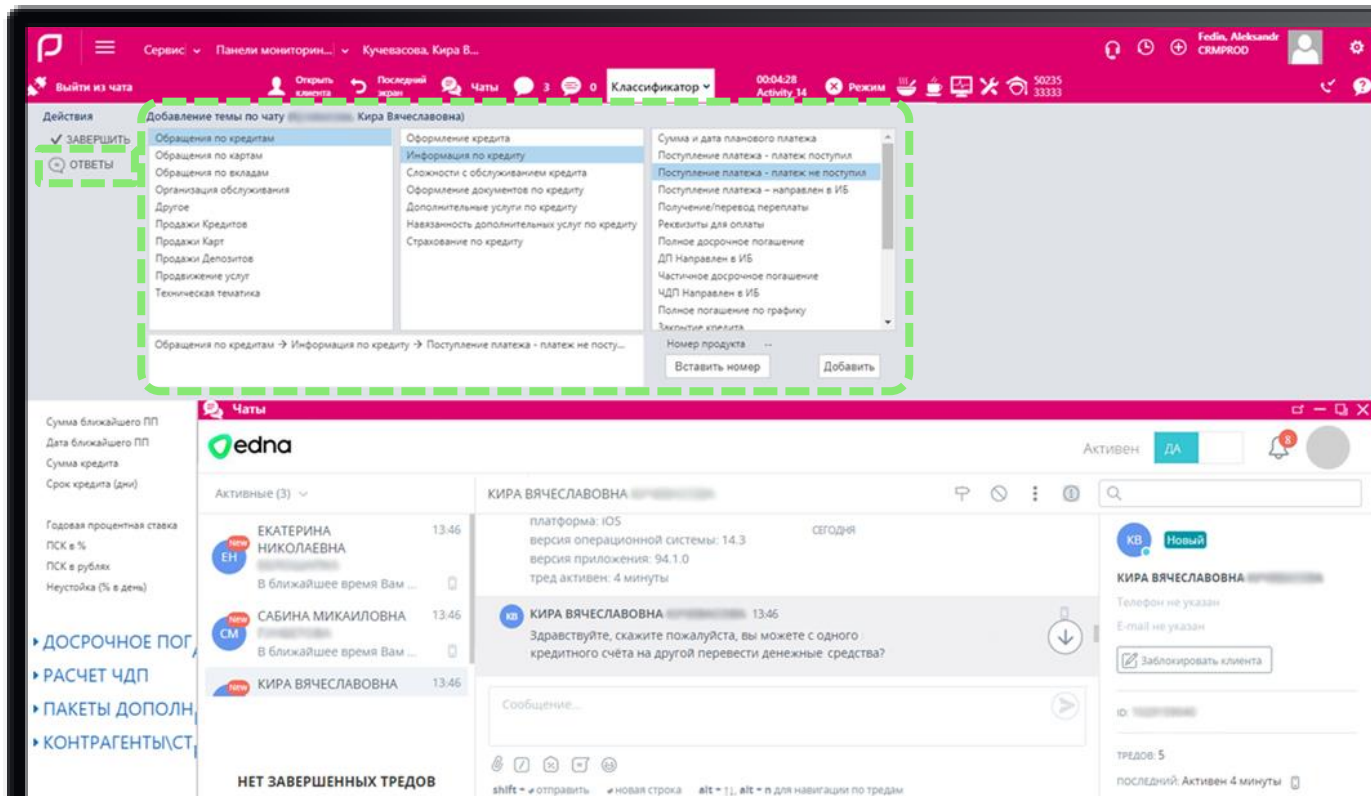
shift - отправить новая строка alt - ↑, alt - n для навигации по тредам

Классификатор обращений в чате

Интеграция CRM Dynamics
с чат-платформой edna



- Единый классификатор для звонков и чатов в CRM
- Проверка выбранного клиента и активного чата при проставлении тематики
- Привязка продукта в тематике

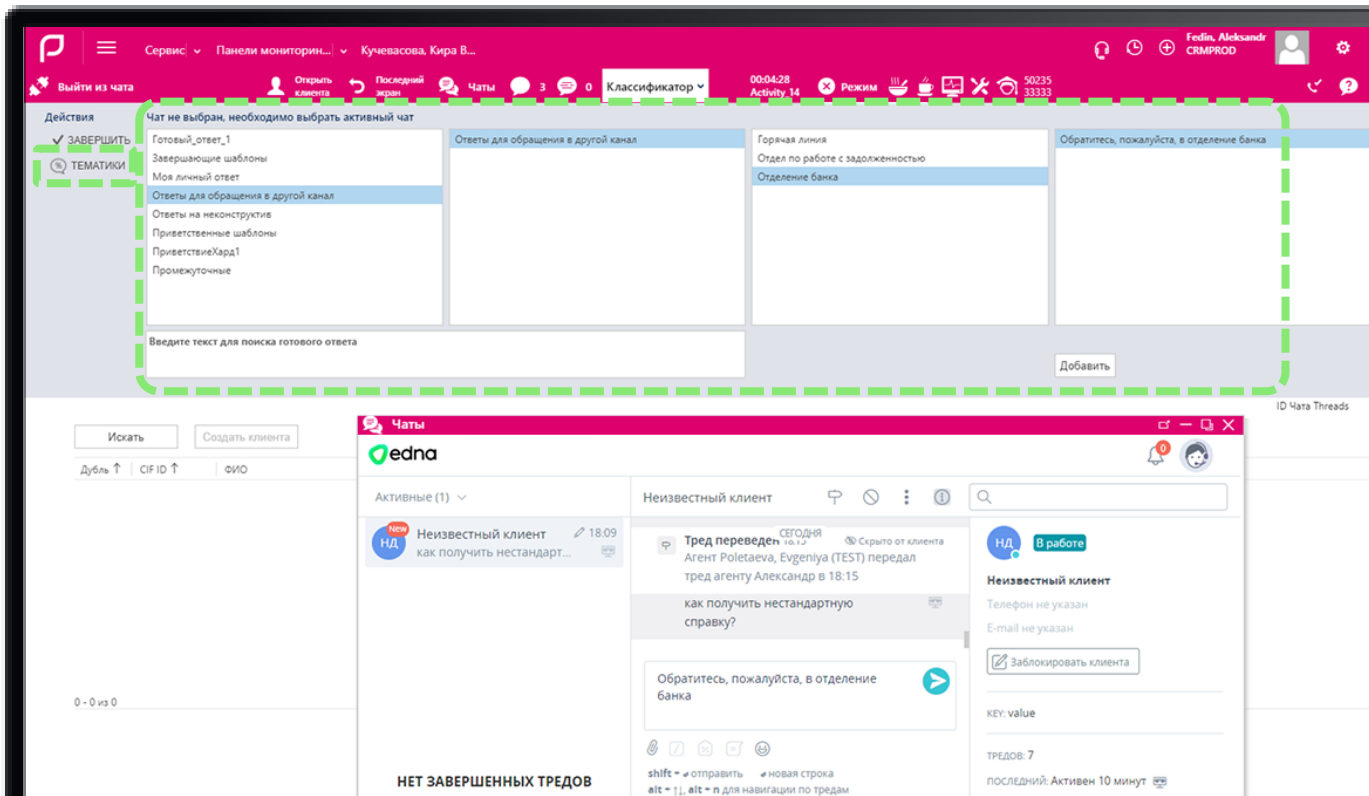


Шаблоны ГОТОВЫХ ОТВЕТОВ

Интеграция CRM Dynamics
с чат-платформой edna



- Выбор ответа через смысловые уровни
- Поиск ответ по ключевым словам



Результаты обращения в чате

Интеграция CRM Dynamics
с чат-платформой edna



- Отображение результатов в истории коммуникаций с клиентом в CRM
- Фиксация оценки консультации клиента в CRM

Сери́с: Панели мониторинг... Анастас...

Необходимо запустить Anyra One-X Agent и обновить страницу

ЧАТ: СВЕДЕНИЯ

Анастасия Андреевна

Состояние: Завершено

Статус: Закрыт оператор

Ответственный: Arkhipova, A

Физическое лицо: Анастасия Андреевна

Канал обращения: Мобильный банк (Android/iOs)

Фактическое начало: 30.03.2021 11:11

Фактическое окончание: 30.03.2021 11:17

CIF ID

ID чата

Оценка: 5

Тематики

Тематика	Номер продукта	Ответственный
Обращения по картам / Информация по карте / Су...		Arkhipova, Alena

История переписки

АНАСТАСИЯ АНДРЕЕВНА 11:11

У меня минимальный платеж завтра станет известен или послезавтра?

Arkhipova, Alena 11:12

Уточните, пожалуйста, по какому договору вопрос?

АНАСТАСИЯ АНДРЕЕВНА 11:12

По кредитной карте

Arkhipova, Alena 11:13

Завершено

Только для чтения

Планы развития проекта

-20%

сокращение среднего
времени диалога в чате
после интеграции
на текущий момент

Интеграция и доработки систем

- Blending звонков и чатов
- Исходящие чаты

Внедрение чат-бота

Топ-тематик для запуска чат-бота:

- Статус закрытия счета после внесения платежа
- Поступление платежа
- Отключение пакета доп. услуг
- Полное досрочное погашение
- Получение / перевод переплаты
- Сумма и дата планового платежа

Открытие чатов в новых каналах



Исходящие коммуникации в edna

Куда мы идем?



1 этап 2Q 2021

Исходящие сообщения из чат-центра клиентам, которые уже обращались

Что получим

Решение вопросов по претензиям



2 этап 3Q 2021

Исходящие коммуникации на любого клиента скачавшего Мобильное приложение Банка

Что получим

Возможность перевести диалог из звонка в чат



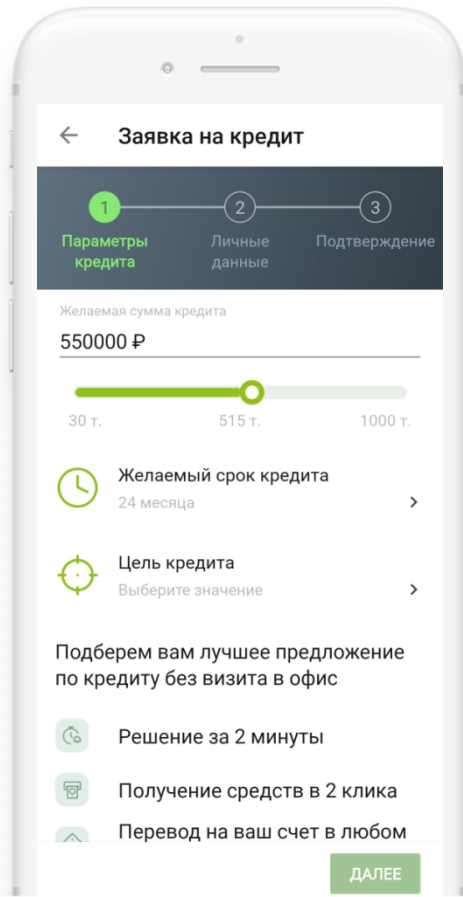
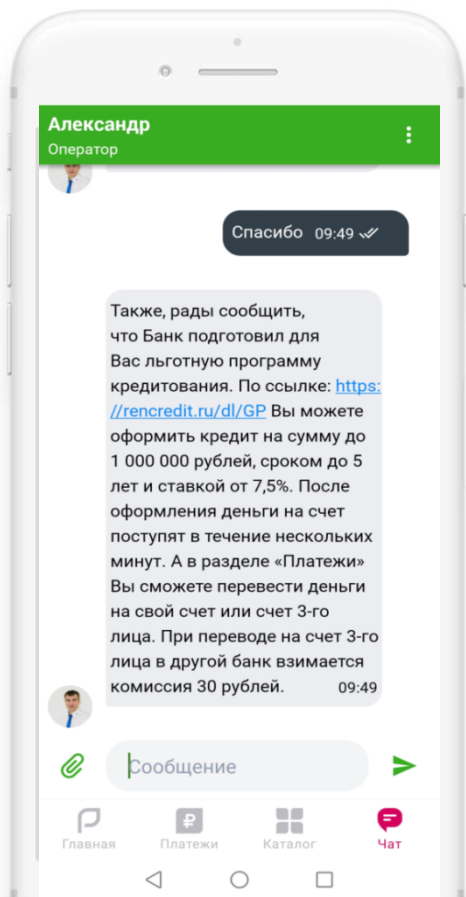
3 этап 3Q 2021

Исходящий PUSH с встроенным deeplink позволяющим пользователям попасть в чат с оператором

Что получим

Допродажи банковских продуктов

Продажи в чате



2x

продаж в чате
в сравнении
с звонком

- Время оформления кредита в мобильном банке после перевода из чата — **3-5 минут**, (на звонке — 20-25 минут).
- Больше доверия при визуальном оформлении сделки.



Результаты открытия нового канала



Доступность

Чат доступен для всех

Пользователей мобильного банка

44% звонки / 56% чаты

Соотношение количество

обращений в каналах к концу года

10 минут

Время обслуживания в чате

5 минут

Время ответа на первый вопрос клиента

4,2 из 5 баллов

Средняя оценка по опросу



**Спасибо
за внимание!**

Максим Бушуев

mbushuev@edna.ru

7(925)-869-69-80

