

Выстраиваем сервис для клиента, а не в угоду процессам

КЦ СМБ ВТБ

Москва – Чебоксары – Барнаул – Воронеж – Казань

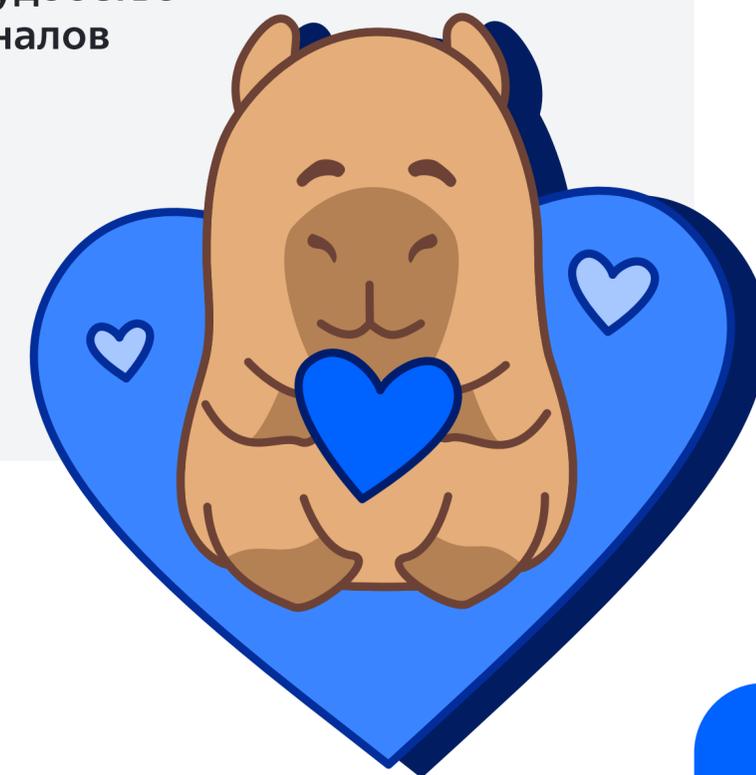
Почему клиентоцентричность все еще актуальна?

Реалии бизнеса в сегменте СМБ

- Емкость рынка СМБ ограничена: 6,5ММ*
- Интернет Банк и Мобильное приложение – гигиенический минимум хорошего банка для бизнеса
- Тарифы по-прежнему важны, но имеют краткосрочный эффект
- Акции и специальные предложения дают временный эффект

Что ценят и отмечают клиенты?

- Качество и скорость обслуживания в каналах взаимодействия. Сотрудники всегда на связи, знают клиента, его историю и проблемы, профессионально решают вопросы, выступая единым окном
- Функциональность, стабильность работы, легкость навигации и общее удобство использования цифровых каналов
- Заботливый подход



* по данным Единого реестра субъектов МСП

Трансформация Сервисной модели.

Золотые принципы КЦ



- Искренне уважаем и себя, и коллег
- Наша основная цель — решить вопрос клиента, поддержать его и помочь



- Работаем на результат
- Проактивно предлагаем идеи по развитию процессов и процедур
- Делимся лучшими практиками и опытом
- Решаем вопрос клиента полностью и сразу, нашим клиентам не нужно обращаться повторно



- Доносим информацию доступно, адаптируем материал под каждого клиента
- Развиваем и обогащаем свою речь, избегаем шаблонных фраз
- Решаем вопрос клиента полностью и сразу, нашим клиентам не нужно обращаться повторно



- Сокращаем время обслуживания, сохраняя качество
- Мы понимаем, что клиенту нужно время на ведение бизнеса, а не на общение с Банком



- Заботимся о клиентах
- С пониманием относимся к ошибкам тех, кто нас окружает
- Принимаем и даем обратную связь, опираемся на опыт коллег

Основные каналы взаимодействия с клиентами и мероприятия КЦ



Тестирование бизнес-гипотез.
Приоритезация сегментов,
«белые списки», введение
новых скиллов.

Еженедельные калибровки.
Рекомендации для сотрудников
и проведение сессий обратной
связи и обучения.

Анализ тематик и причин
обращений, эскалация
владельцам продукта.

Анализ IVR с целью оптимизации
сценариев и контроля времени
выхода на оператора.

Ежедневная прослушка диалогов/вычитка
чатов. Оптимизация диалога и выпрямление
клиентского пути. Обновление базы знаний
оператора.

Регулярное обновление «библиотеки
лучших практик». Собрание оптимальных
и понятных формулировок, разъяснение
сложных процессов или продуктов.

Конкурсы и бонусы для сотрудников.
Вовлеченность персонала в процессы
улучшений сервиса и демонстрация
результатов.

Визиты владельцев каналов
и продуктов на площадки КЦ.
Разъяснение бизнес стратегии,
анонс предстоящих изменений,
онлайн прослушка звонков клиентов.

Входящая голосовая линия

Чат

Электронная почта

Принципы взаимодействия с партнерами КЦ

Внимание к «голосу клиента»

Мы понимаем нашу значимость в выстраивании
позитивного клиентского опыта

Постоянный инфообмен

Мы эффективно координируем
усилия команд, поддерживая
экспертизу сотрудников

Эффективные переменны

Мы оцениваем эффективность
изменений, наращивая копилку
инструментов и опыт их применения

Взаимная открытость

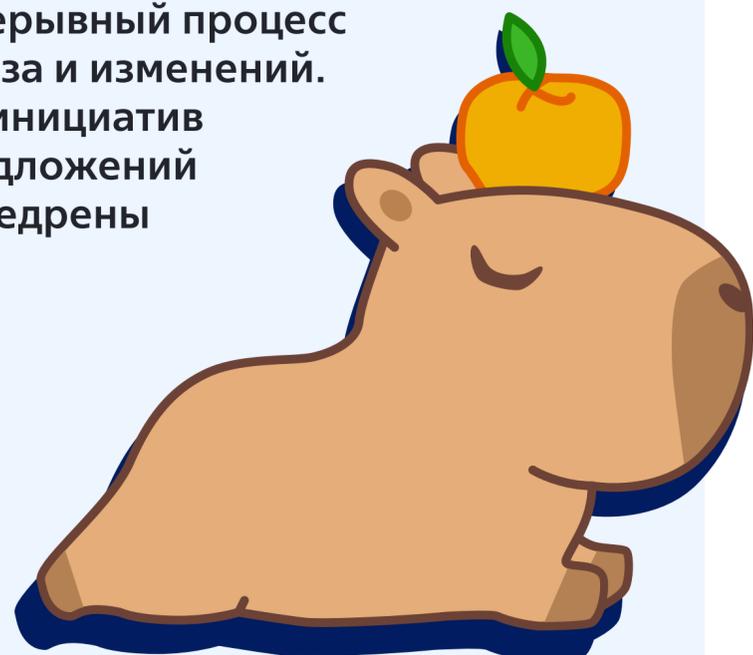
Мы открыто обсуждаем цели
всех участников и находим
точки соприкосновения



Улучшение клиентского опыта в **цифровых** каналах взаимодействия

Умный чат-бот

- Функция предиктивного ввода
- Интеллектуальная платформа «Наносемантика»
- Персонализированные консультации (с использованием продуктового профиля клиента)
- Измерение CSI в консультациях бота
- Непрерывный процесс анализа и изменений. 100+ инициатив и предложений КЦ внедрены



Демонстрация экрана

- Возможность двухсторонней демонстрации экрана: от оператора клиенту и от клиента оператору
- Шаринг доступен в любом канале взаимодействия с КЦ: звонок, чат, почта
- Повышение доли обращений, закрытых «в одно касание», без навигации в другие подразделения
- Абсолютно безопасно благодаря новой идентификации и встроенной системе шифрования

Сервис комфортной «Помощи»

- Современная и удобная замена классическому «Руководству пользователя»
- Ранжирование запросов на основе оценок и популярности
- Постоянный замер времени работы с каждым разделом
- Интеллектуальная выдача подходящих статей пользователю
- Разные варианты статей на выбор: текст, кликабельные демо-туры, видеоролики

Бизнес-результаты



90/20

service level

на входящей линии

130%

план продаж

перевыполнение годового
плана продаж

>50

новых сервисов

в Мобильном и Интернет Банке,
источник – идеи сотрудников КЦ

↓ 10%

АНТ

на входящей линии

↑ 27%

коверсия

контактов в лиды

↑ 0,5

CSI

улучшение уровня
удовлетворенности клиентов

↑ 32%

автоматизация

рост % автоматизации
чат-бота

↑ 3%

FCR24

на входящей линии

↓ 14%

доля холодных лидов

в канале КЦ

~75%

доля клиентов

абсолютно удовлетворенных
Мобильным и Интернет Банком

95%

**доля обращений,
решенных за 1 р.д.**

в канале e-mail



Спасибо



Яна Строганова

Заместитель Начальника Управления,
Руководитель Центра Дистанционного Обслуживания,
Управление «Развитие контактного центра»

✉ yastroganova@vtb.ru

☎ +7 916 283 9632

