

Эволюция контакт - центра, или к чему приводит аналитика процессов

Колеватова Наталья

Минск, 2019

ЗАО Идея Банк (с 2004г.)

Банк для физ лиц и юр лиц

11 место по Кредитному портфелю физ лиц

15 место по Активам

Контакт-центр (с 2008г.)

Поддержка 24/7 физ и юр лиц

«Продающий»

Голосовые и неголосовые каналы

Звонить или не звонить: эволюция сервиса



- **Топ-5** вопросов
- **Тип клиента**
- **Когда звонят?**
- **Почему звонят?**

Что сделать, чтобы клиенты не звонили с этим вопросом?

*- при сохранении качественных KPI
(уровень дозвона, качество консультаций)



- **ВСЕ** типы клиентов
- **СРАЗУ** и/или **ДО** платежа
- **НЕ ПОМНЯТ** сумму,
№ договора и дату платежа

Решение:

- **смс-благодарность**
- **смс-напоминания**



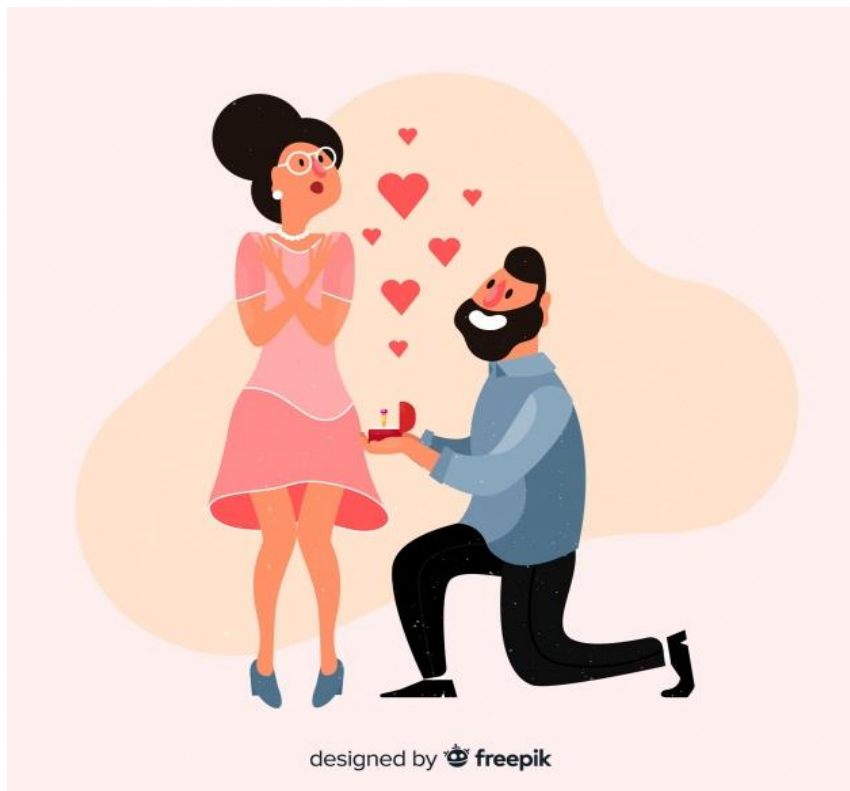
- **Содержание** и **дата** отсылки СМС
- Смс-запросы
- Подключение **Viber**-канала
- **Чат** на сайте
- **Звонки** - напоминание
- **Автоинформирование**
- **Автораспознавание** клиента с «просрочкой»
- Изменение в порядке **идентификации** клиента ...



- **Digital** стратегия банка, продвижение СДБО, self-service.
- **Риски** просроченных платежей, сохранение **лояльности** клиентов.

Решение:
прекратить делать расчеты по кредиту по телефону.

* СДБО – система дистанционного банковского обслуживания



Подготовка клиентов:

- IVR и смс
- ussd-сервис, self-service
- Работа сотрудников КЦ
- Доработка СДБО

Результат:

- отсутствие жалоб,
- ↘ к-ва звонков с 3000 до 500 в мес.
- нет ухудшения дисциплины
погашения кредитов



Тенденции индустрии:

- чат-боты
- self-service
- Биометрия

**А может платное
телефонное консультирование?**

... и какой путь эволюции сервиса выбрать ?



- Ваша компания
- Клиент
- Рынок
- Технологии ...

и грамотные аналитики 😊

Перевод Контакт-центра на режим работы «24/7»

... до 2017г.



- 8-21 Пн-Пт, 8-19 Сб, 8-18 Вс
- Потеря 1,5% звонков
и 10% лидов
- Оплата услуг БелВЭБ
- Лояльность клиентов ☹
- 24/7 Альфа, Белгаз, Белинвест ...

Решение: «24/7» быть!



- Сотрудники
- Занятость в «тихие» часы
- Безопасность
- Тех. поддержка 24/7

Решение:
тестовый период для
сотрудников.



- ↗ конверсии «ночных» лидов до уровня «дневных»
- ↗ продаж КЦ на 3% за 6 мес.
- Лояльность клиентов

... и сохранение всех
сотрудников в КЦ 😊

**Маленькая инициатива –
глобальный проект,
*или что делать, если текущий софт устарел.***

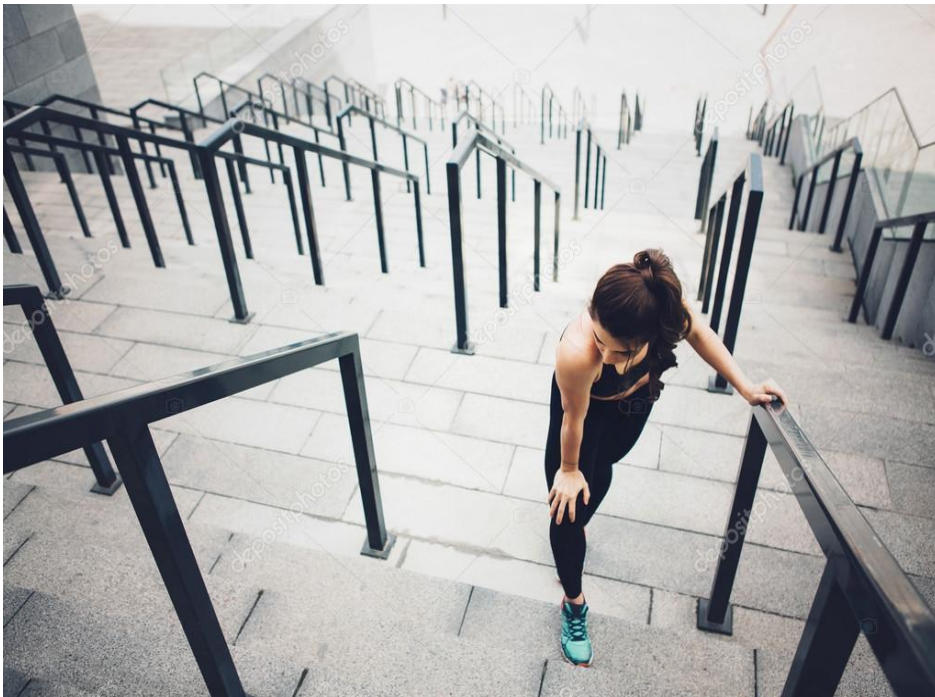


Исходящие звонки – 50% всей работы КЦ

Время на дозвон – 22% работы с клиентом

Уровень дозвона – 65-70%

**Решение: автоматизировать
дозвон клиентам.**



- **Анализ** процессов
- **Изучение** предложений
- **Обмен опытом** с коллегами
- **Определение** потребностей

Решение: замена телефонии.



- Автодозвон
- Автораспределение всех звонков

Результат:

- ↗ продаж КЦ на 30%
- окупаемость 6 мес.
- ↘ расходы на обслуживание ПО на 10%



Xander Toons



2018



VK, twitter, instagram.



Сова - эффективный менеджер.

Вопросы ?

Колеватова Наталья

Natalia.kolevatova@ideabank.by

т. +375 29 6212693