BSS for Everyone.

СИНЕРГИЯ

МОБИЛЬНОГО БАНКА С ДРУГИМИ
КАНАЛАМИ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПРОДАЖ

WWW.BSSYS.COM

Основы цифровой стратегии

Digital2Speech

- Кто наш целевой клиент? Какой его профиль? Каковы его паттерны поведения?
- Какие задачи клиент решает с нашей помощью?
- Что формирует положительные впечатления у нашего клиента?
- Какие каналы для него более востребованы?
- Возможно ли решение вопроса клиента в выбранном им канале «под ключ» или необходимо межканальное взаимодействие?
- В каких каналах клиенту удобнее решать свои вопросы?

Customer journey map

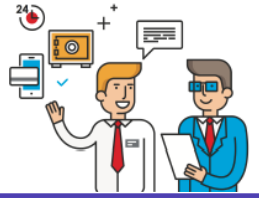
© 2022 РЕШЕНИЕ ДЛЯ ВАШЕГО БИЗНЕСА

Знание клиента – фундамент клиентского опыта и впечатлений

«Для того, чтобы заниматься будущим, нужно знать прошлое и анализировать настоящее…»

1 Привлечение

2 Взаимодействие с клиентами



3 Закрытие отношений

	Знакомство с банком	Подтверждение интереса	Оформление продукта/ услуги	On-boarding	Обслуживание	Продажа доп.продуктов/ услуг	Решение сложных вопросов	Закрытие продукта/ услуги	Закрытие клиента (отток)
Отделение									
ВИП менеджер									
Сайт									
ДБО			✓	✓	✓	✓			
Звонок			✓		✓	✓			
Чат			✓		✓	✓			
Мессенджер			✓	✓	✓	✓			
СоцСети									
Банкомат									

Клиентоцентричная модель: логика бизнеса определяет выбор технологий

Digital2Speech

Единая среда коммуникаций с клиентами

Стратегия управления каналами — есть только в каждой четвертой компании, но отдельно для каждого канала

Акцент на бесшовный клиентский опыт — в большинстве компаний добавление новых каналов связано с желанием сократить расходы

Коллаборация между бизнес-функциями — большинство компаний придерживаются фрагментарного подхода

Интересы клиента впереди амбиций цифровизации — стратегия формирования «пути клиента» (Customer Journey Map)

Культура впечатлений клиента - основа LifeTime Value (LTV)

© 2022 РЕШЕНИЕ ДЛЯ ВАШЕГО БИЗНЕСА

Фокус на самообслуживание – упущенные возможности

Интуитивно понятные продукты/услуги и бизнес-процессы уводят клиентов в каналы самообслуживания

Сбалансированная модель – достижение высокого качества обслуживания и эффективности

Доработки каналов самообслуживания + продуктов/услуг

- Вывод «паровозных» операций в самообслуживание
- Модификация продукта/услуг согласно потребностям клиента
- Оптимизация бизнес-процессов, повышение прозрачности
- Усовершенствования on-boarding

Роботизация. Основные принципы

Даже самые интеллектуальные роботы раздражают клиента

Персонифицированное обслуживание

- обращение по имени, озвучка только того, что интересует клиента, предугадывание вопросов

Быстрота и удобство

- говорим по делу, быстрое доступ к необходимой информации, простая маршрутизация на оператора

Виртуальный ассистент

- необходима не замена технологии – кнопочного IVR, на робота, а выстраивание замены оператора первой линии на звонке и в чате (обеспечение человечности)

Выстраивание процесса продаж

- подключение услуг, озвучивание персональных предложений и лэндинг на оформление

Виртуальные ассистенты, как часть цифрового обслуживания и продаж

Метрики успеха*

Входящая линия

Исходящая коммуникация

УВЕЛИЧЕНИЕ ПРОДАЖ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ		СНИЖЕНИЕ СТОИМОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ		ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ	
Озвучивание простых предложений	85%	**Автоматизация** рутинных операций	↑ 14%	**Время** ожидания ответа	↓ 80%
Перевод на специалиста по продажам* *для высокодоходных предложений	100%	**Переключения** (умная маршрутизация)	↓ 30%	**Предугадывание** причины обращения	↑ 25%
Озвучивание предложения	25%	**Роботизированный обзвон**	75%	**Оперативность** предоставления информации	30%
Конверсия продажи продукта/услуги	5-9%%	**Автоматизация** информирования по значимым событиям	60%		

* годовые целевые показатели

Интеллектуальный помощник: перспективы развития

Инновации в развитии виртуальных ассистентов

Чат-банк

- Синергия мобильных приложений и мессенджеров дают дополнительное стратегическое преимущество

Биометрия

- Голосовая идентификации даёт возможность наращивать функционал виртуального ассистента

Речевая аналитика

- Обеспечивает «попадание в клиента» - виртуальный ассистент доставляет ценность клиенту (адаптация коммуникации с клиентом под его потребности, разговор на языке клиента и т.п.)

Умные устройства

- Развивающийся канал коммуникации

BSS for Everyone.

СПАСИБО!

WWW.BSSYS.COM