

Клиентский сервис и поддержка в Интернете на примере Банк24.ру

Чистов Дмитрий
генеральный директор
ООО «Копини»



Клиентский сервис v1.0



Маркетинг v1.0



Все изменилось!



*«Клиентский сервис
должен
рассматриваться не как
расходы, а как мощный
маркетинговый
инструмент»*

Zappos

Сухая статистика

60 млн.

пользователей
в Рунете ежемесячно *

88 %

из них
используют соц.сети **

При возникновении проблемы
около

60 %

ищут ее решение онлайн ***

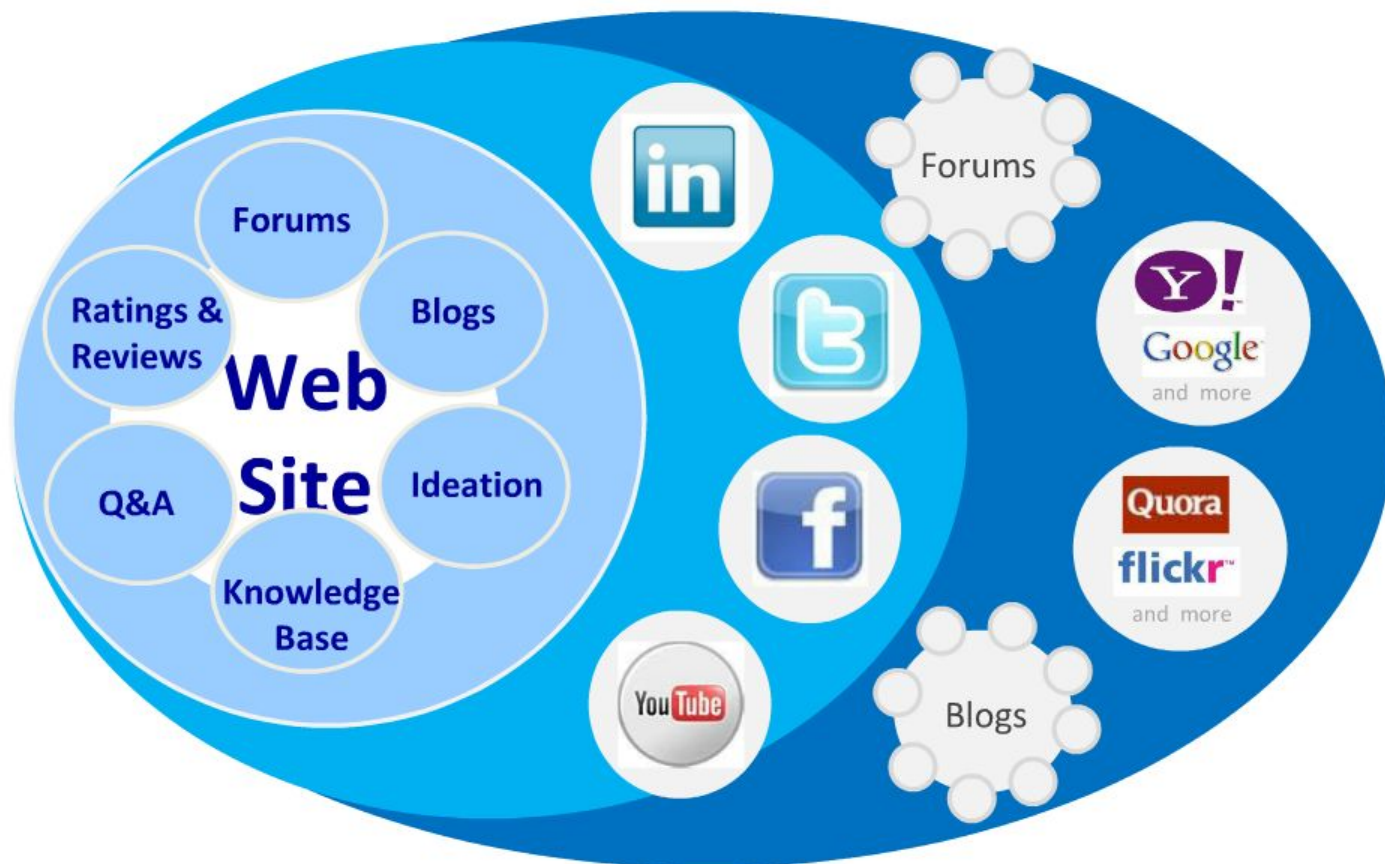


* ФОМ, лето 2011г.

** comScore, октябрь 2011г.

*** TNS, январь 2012г.

Экосистема клиентского сервиса





86% довольных
клиентов платят до
25% больше.



67% потребителей
уходят после плохого
обслуживания.

Для кого это необходимо?

- FMCG
- Retail
- HoReCa
- Телеком
- Интернет/IT компании
- Банки и страховые компании
- Производители товаров и услуг

С **активной** аудиторией в Интернете и налаженными **точками контакта** (сайт, соц.сети).

Задача банка



«**Банк24.ру**» – основанный в 1992 году банк, специализирующийся на качественном дистанционном расчетном сервисе.

«Создать уникальную культуру клиентского сервиса, наладив эффективное общение между клиентами и сотрудниками Банка, принимающими решения (первыми лицами)»

Яна Ганник, руководитель проектов Банк24.ру



Запуск

БАНК 24.RU
круглосуточный банк для деловых людей

13:36

Присоединяйтесь к нам [В](#) [f](#) [t](#) [y](#)

8 800 2000 024
КРУГЛОСУТОЧНЫЙ ТЕЛЕФОН

[Главная](#) [Обсуждения](#) [Люди](#) [Войти](#)

Предложить идею | Задать вопрос | Сообщить о проблеме

Введите краткое описание вашей идеи в поле выше

Обсуждение вопросов

- 8** голосов
[Какие операции можно совершать по корп...](#)
с ответом • спросил ShadrinaNata • 9 ответов
• последний ответ неделю назад от Яна Ганник
- 3** голоса
[Есть ли возможность использовать разные информирования для разных счетов?](#)
с ответом • спросил Яна Ганник • 10 ответов
• последний ответ день назад от SimWhite
- 3** голоса
[Хотел потратится на виза индивидуальный в сноуборд-символике атрибутику алкоголя обсуждать нельзя, картинка спорная\) Или](#)
с ответом • спросил Вадим Городилев • 18 ответов
• последний ответ 2 недели назад от Аленочка Ф

Еще [212](#) вопросов [Часто задаваемые](#)

Обсуждение идей

- 28** голосов
[Выпустить новую версию приложения для обновление от 17 июля 2011\)](#)
в работе • предложил Egor Sofronov • 49 ответов

vmeste.bank24.ru

facebook

Поиск

Евгений Васюк Главная

Банк24.ру Обратная связь [Мне нравится](#)

Идея | Вопрос | Проблема | Благодарность

Введите краткое описание вашей идеи в поле выше [Продолжить](#)

[Главная](#) [Активные](#) [Вопросы](#) [Идеи](#) [Проблемы](#) [Благодарности](#)











Популярные вопросы:

- Какие операции можно совершать по корпоративной карте**
с ответом • ShadrinaNata написал 3 мес 1 нед назад • Поделиться
8 пользователям это нравится • Мне нравится
[Просмотреть все комментарии \(11\)](#)
Оставить комментарий...
- Есть ли возможность использовать разные номера для SMS-информирования для разных счетов?**
@bank24ru кстати, а вы еще сделали возможность использовать разные номера для SMS для разных счетов?
с ответом • Яна Ганник написал 3 мес 1 нед назад • Поделиться
3 пользователям это нравится • Мне нравится
[Просмотреть все комментарии \(10\)](#)
Оставить комментарий...

facebook.com/bank24ru

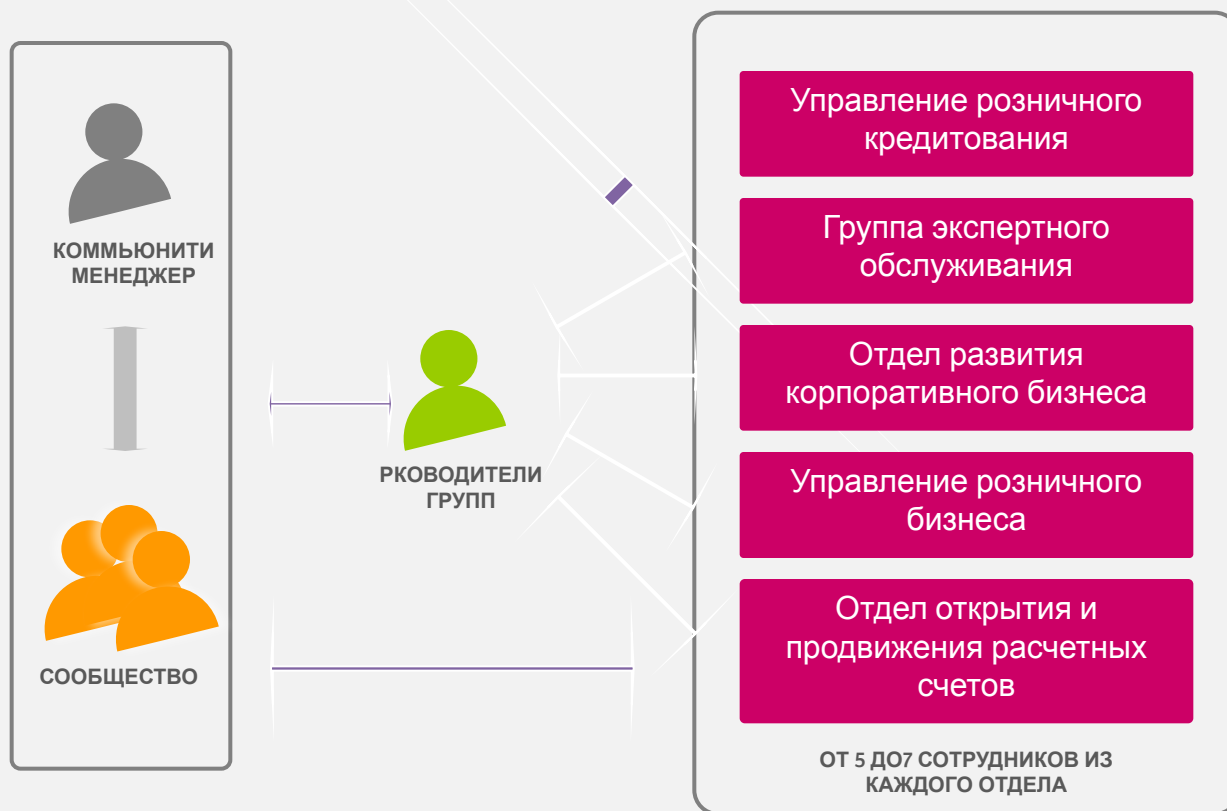
Сотрудники в сообществе

С клиентами общаются первый зам. председателя банка, начальники управлений и отделов, менеджеры отделов.

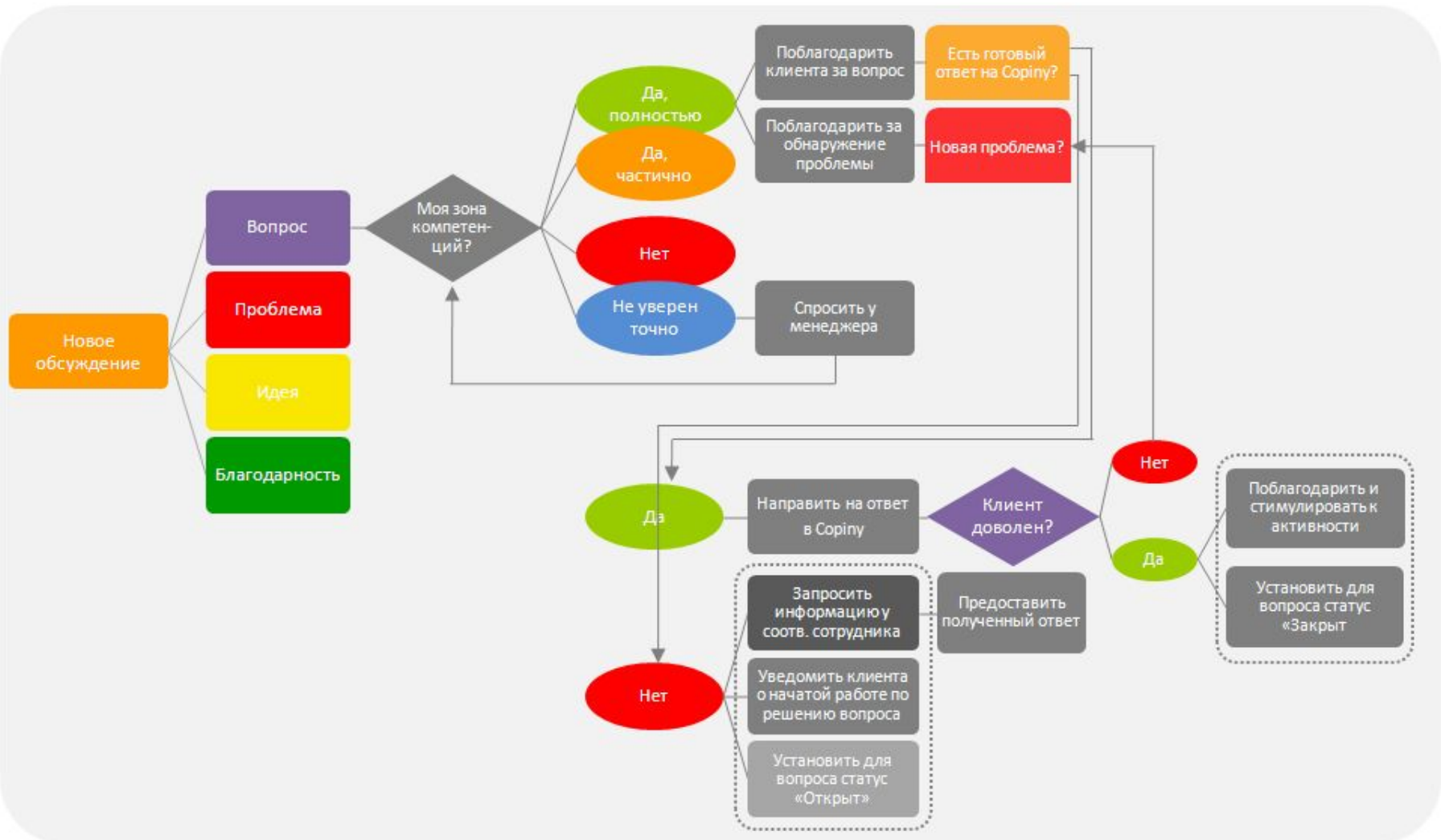
Официальные лица	
 vinil kam Представитель компании	 borisdyakonov Представитель компании
 Наталья Представитель компании	 Дарья Представитель компании
 DrZavadskikh Представитель компании	 Татьяна Виноградова Представитель компании
 Антонина Лудищева Представитель компании	 Яна Ганник Создатель сообщества
 Геннадий Козлов Представитель компании	 Elena Dragomirova Представитель компании

Орг. схема взаимодействия

Задействовано более **40 сотрудников** из **5 отделов**.

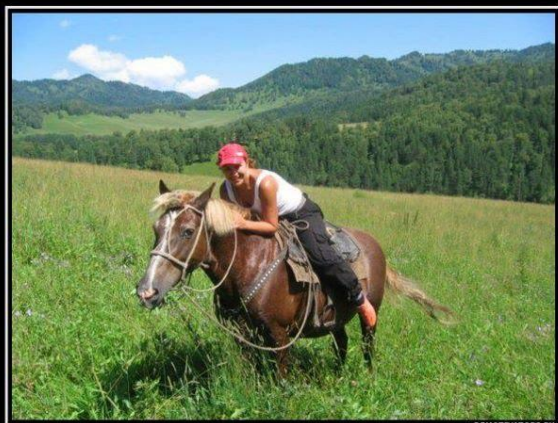


Алгоритм работы



Продвижение сообщества в социальных сетях

Серия креативных публикаций в соц. сетях о руководителях, которые общаются в сообществе



Дарья САМАРЕВА

-Быстрые расчеты - наш конек



Яна ГАННИК

- Вопросы есть? А если найду?

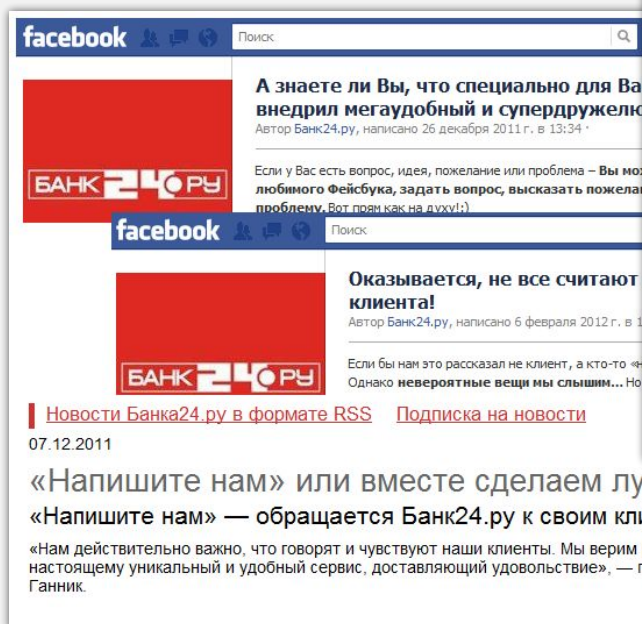


Александр КАМЕНСКИЙ

- Да мы ради клиента баян порвём,
но проблему решим!!!

Продвижение сообщества в новостях и блогах

Регулярные новости на сайте, в Facebook, Вконтакте и Twitter, посвященные сообществу. Статья на Хабре.



facebook

А знаете ли Вы, что специально для Вас внедрил мегаудобный и супердружелюбный сервис. Если у Вас есть вопрос, идея, пожелание или проблема – Вы можете обратиться к нам в любимого Фейсбука, задать вопрос, высказать пожелание или проблему. Вот так как на духу!)

Оказывается, не все считают клиента! Если бы нам это рассказал не клиент, а кто-то из наших сотрудников, мы бы были очень удивлены. Однако невероятные вещи мы слышим... Но

[Новости Банка24.ру в формате RSS](#) [Подписка на новости](#)

07.12.2011

«Напишите нам» или вместе сделаем лучше!

«Напишите нам» — обращается Банк24.ру к своим клиентам.

«Нам действительно важно, что говорят и чувствуют наши клиенты. Мы верим в то, что только вместе, мы сможем создать по настоящему уникальный и удобный сервис, доставляющий удовольствие», — поделилась впечатлениями руководитель проекта Ганник.



посты q&a блоги события компании

Банк24.ру ^{хабраиндекс} 3,83

Профиль Блог Вопросы Вакансии Поклонники

Захабранные Новые Отхабранные

Обратная связь с клиентами, или как мы внедрили Копини

БАНК 24 РУ  **copinu**
круглосуточный банк для деловых людей

Привет, хабражители!

Некоторое время назад озадачились мы целью – наладить коммуникацию с нашими клиентами (уже нашими и теми, кто еще только в пути к нашим сервисам). Поскольку свое присутствие мы обозначили практически во всех популярных соцсетях, то нужно было как-то решать вопрос оптимизации рабочего времени, связанного с мониторингом вопросов, ответов, проблем, идей и прочих предложений, которые сыпались к нам просто-таки в неприличном количестве.



В чем сложность?

1. **Совместная работа** SMM, PR, поддержки, подрядчиков (агентства, контакт-центра и т.п.)
2. **Скорость** и **многоканальность** поддержки.
Недостаток инструментов и автоматизации.
3. **Отсутствие налаженных** бизнес-процессов и регламентов.

Результаты спустя 3 месяца

Создано более **470** обсуждений и **1300** комментариев.

22%

показатель
отказов

17,75%

вовлеченность

7:15 мин

среднее время
на сайте


	12/11	01/12	02/12
Уники	869	966	1527
Просмотры	10290	11517	19058

Результаты спустя 3 месяца

Получено более **100 идей**, часть их которых взята в разработку в рамках существующих проектов.

iOS приложение

Вот некоторые комментарии (от обожателя Банк24.ру) по поводу

 Мне нравится идея!

Снимайте комиссии за платежки хотя бы 1 раз в конце дня, а лучше раз в месяц, а не за каждое платежное поручение!

Очень неудобно когда комиссия в 17 рублей снимается после каждого оплаченного платежного поручения. Снимайте комиссию, например, в конце операционного дня одной платежкой за весь день.

. Меньше лишних комиссиями и удобнее,


Идея в работе

Выпустить новую версию приложения для Android (последнее обновление от 17 июля 2011)

В новой версии добавить:

1. Общий список шаблонов для сайта i.bank24.ru и для приложения Банк24.ру для Android системы. (или как минимум расширить список шаблонов для приложения Банк24.ру для Android)
2. Добавить функцию отключения\включения проверки CVV2/CVC2 для карт (чтобы не лазить каждый раз в интернет банк отключать CVV2/CVC2 для оплаты товара\услуги через систему PayPal (eBay) и ей подобных, а делать это в несколько кликов со смартфона)

Спасибо.

 Мне нравится идея!

а еще **30** пользователям!

Идея в работе

Результаты спустя 3 месяца

«Клиенты в восторге, очень много положительных отзывов. Они говорят о том, что не знают других таких Банков, в которых реализована такая простая и полезная обратная связь.»

Яна Ганник, руководитель проектов Банк24.ру

Спасибо вам большое за стабильную работу! :)

Поздравляю с Новым Годом! Желаю счастья, процветания, желаю чтобы я заработал миллиарды триллионов и

Благодарность банку за создание данного общества

Хочу выразить благодарность данному сайту где реально можно быть услышанным вот вам пример банка где

существуют верные

надо а тот кто предл

комменты-но что сп

<http://svyaznoybank.ru>

будут такие адепты

Огромная благодарность Зиндович Анастасии за профессионализм, понимание и уважение к клиенту !

Огромная благодарность Зиндович Анастасии за профессионализм, понимание и уважение клиента.

Оперативное решение вопроса кредитования. Все супер ! Спасибо.

36 место в рейтинге самых информационно открытых банков России

«Банк24.ру» на 1 февраля 2012 года занял 36-е место в ТОП-50 самых информационно открытых банков страны по версии портала Banki.ru, обогнав не только крупнейшие региональные, но и федеральные банки.

<http://www.banki.ru/news/research/?id=3614989>



Как оценивать успешность?

1. **Поддержка и сервис:**

- снижение количества обращений в call-center,
- стоимость обработки обращения в системах,
- количество обращений и решенных проблем.

2. **Вовлечение, лояльность, контроль негатива:**

- NPS и CSAT,
- % негативных упоминаний,
- индекс вовлеченности и количество участников.

3. **Обратная связь и отзывы:**

- количество и качество обратной связи,
- результаты от внедрения предложений.

«Клиентский сервис – новый вид маркетинга»

Спасибо!

Чистов Дмитрий
Генеральный директор
ООО «Копини»

dchistov@copiny.com

