

# 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 \*\*\*

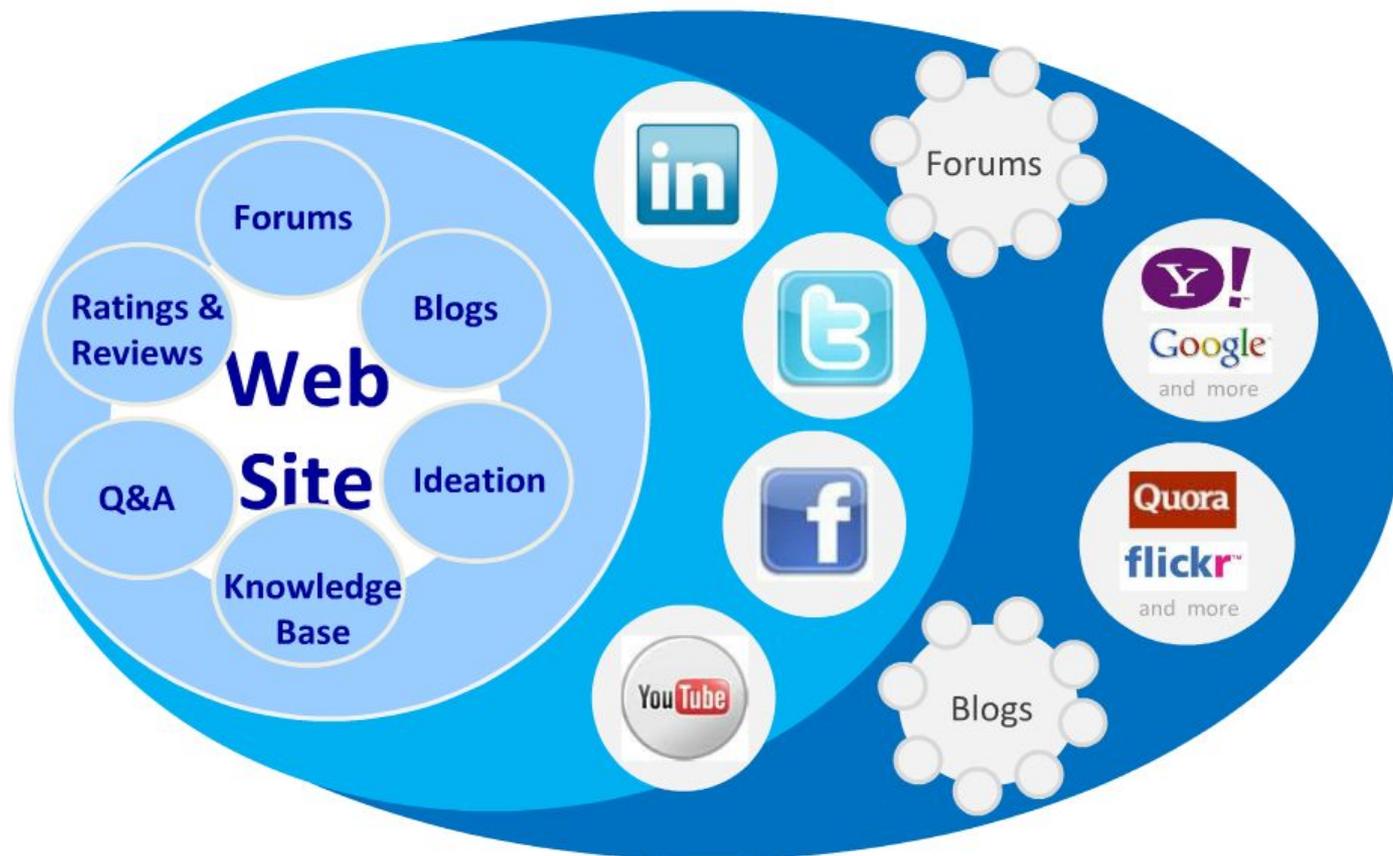


\* ФОМ, лето 2011г.

\*\* 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  
[голосовать](#)

[Какие операции можно совершать по корп...](#)  
с ответом • спросил ShadrinaNata • 9 ответов  
• последний ответ неделю назад от Яна Ганник

**3** голоса  
[голосовать](#)

[Есть ли возможность использовать разные информирования для разных счетов?](#)  
с ответом • спросил Яна Ганник • 10 ответов  
• последний ответ день назад от SimWhite

**3** голоса  
[голосовать](#)

[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  
[голосовать](#)

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

[vmeste.bank24.ru](http://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](http://facebook.com/bank24ru)

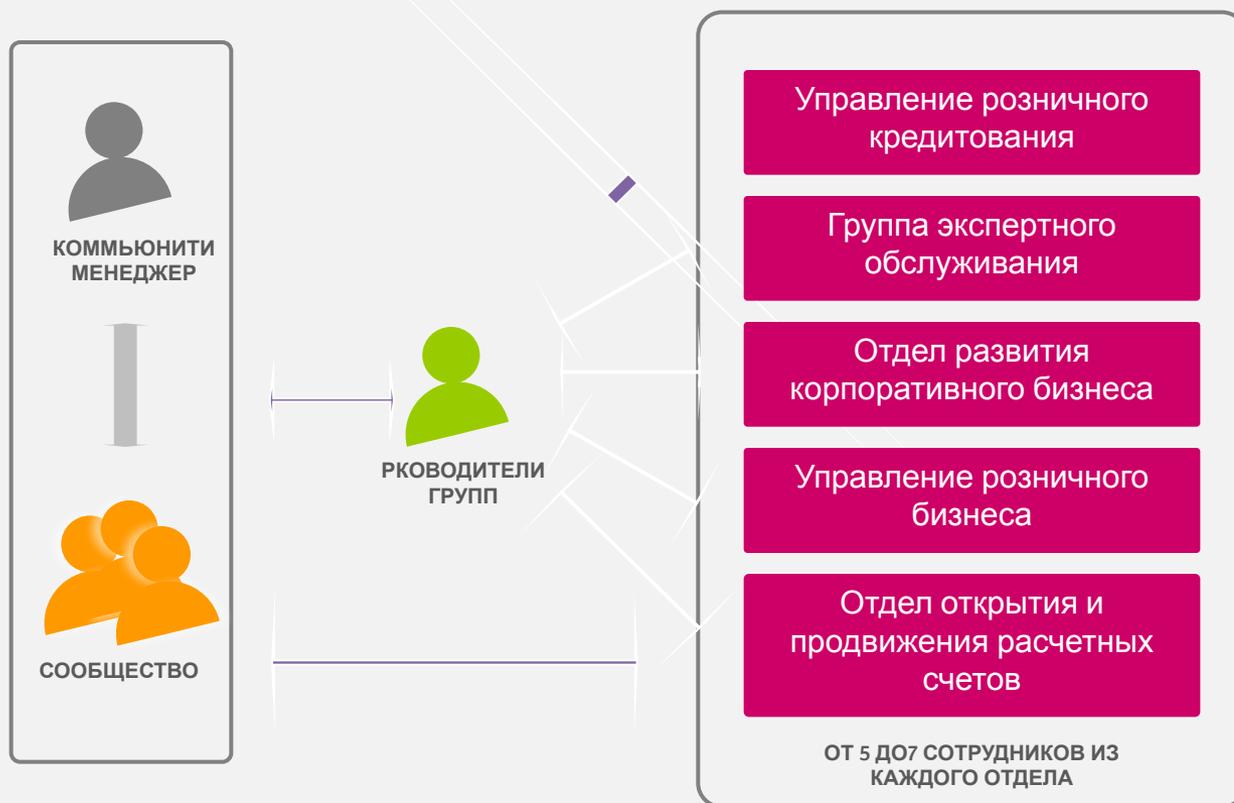
# Сотрудники в сообществе

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

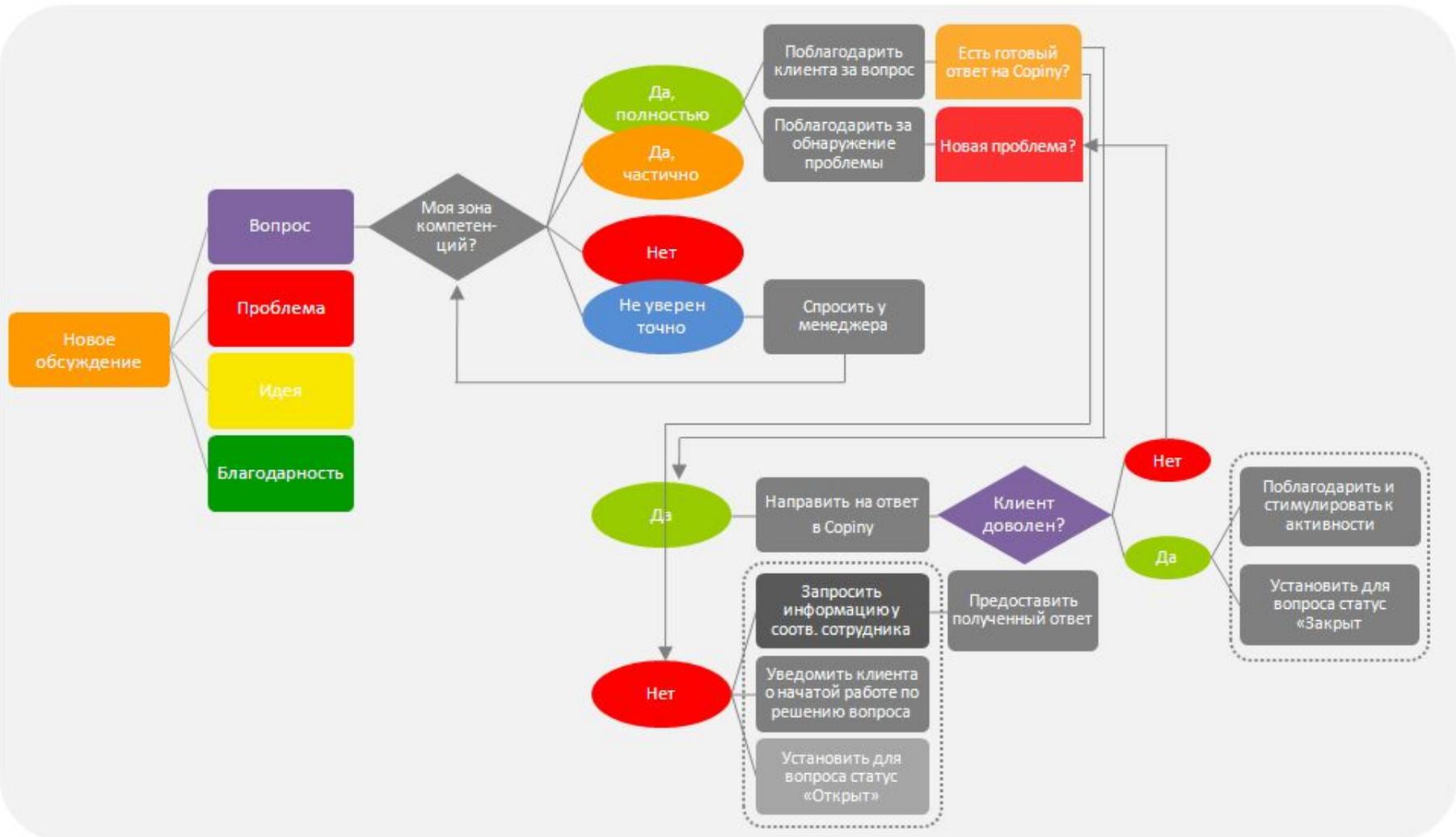
Официальные лица	
 <b>vinil kam</b> Представитель компании	 <b>borisdyakonov</b> Представитель компании
 <b>Наталья</b> Представитель компании	 <b>Дарья</b> Представитель компании
 <b>DrZavadskikh</b> Представитель компании	 <b>Татьяна Виноградова</b> Представитель компании
 <b>Антонина Лудищева</b>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

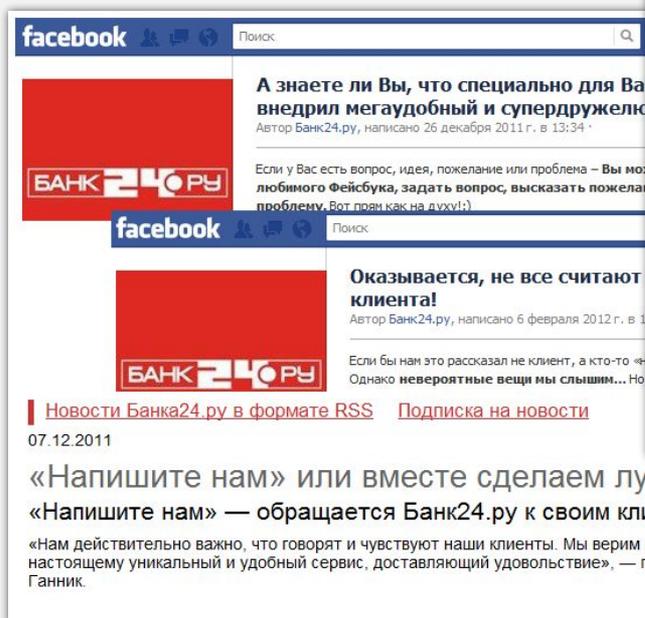


**Александр КАМЕНСКИЙ**

- 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

Поиск

**А знаете ли Вы, что специально для Вас внедрил мегаудобный и супердружелюбный сервис!**  
Автор Банк24.ру, написано 26 декабря 2011 г., в 13:34 ·

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! :)

Поиск

**Оказывается, не все считают клиента!**  
Автор Банк24.ру, написано 6 февраля 2012 г., в 13:34 ·

Если бы нам это рассказал не клиент, а кто-то другой, мы бы не поверили. Однако невероятные вещи мы слышим... Но мы обязательно рассмотрим!

[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

	<b>12/11</b>	<b>01/12</b>	<b>02/12</b>
<b>Уники</b>	869	966	1527
<b>Просмотры</b>	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 платежи 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](mailto:dchistov@copiny.com)

