



bank
PIVDENNY

**Сервис с
национальным
колоритом**

В далеком Марте 2020 состоялось первое знакомство
обычного клиента Федора Петровича и оператора Дарины



Знакомство длиною в год!
Знакомство, которое началось с жалобы, а завершилось благодарностью!



Март 2020



Апрель 2020



Май 2020



Причины



Отсутствие единой
автоматизированной
системы



Отсутствие контроля
сроков отработки



Отсутствие
стандартизированного
формата
регистрации



Человеческий
фактор



Отсутствие
маршрутизации
обращений



Регистрация обращений
в нескольких
системах



Отсутствие контроля
отправки
обращений

Март 2021



Март 2021



Что изменилось?



Выгоды и возможности для Клиентского опыта



Формирование единой целостной системы управления обращениями. Регистрация всех каналов, обработка, решение, обратная связь



Формирование истории взаимоотношений с клиентом, управление лояльностью через маркетинговые кампании



SLA подразделениям по срокам обработки. Поддержка обратной связи с клиентами



Управление настройками системы, гибкие шаблоны и маршруты



Аналитика причин обращений в динамике. Влияние на процессы, приводящие к обращениям. Анализ поведения клиентов после изменений

Выгоды и возможности для Контакт Центра

Уровень обслуживания
клиентов
(CSS - Customer satisfaction
score)



Решение вопроса клиента
с первого обращения
(FCR ↑ 80%)



Повышение
производительности труда
(Wrap-up ↓ 5%)



Увеличение
вовлеченности персонала
в процесс улучшения
качества обслуживания
(100% регистрации
обращений)



Снижение загрузки
оператора





Далі буде . . .