

Омниканальность для онлайн-банка



Тинькофф
Банк



КОМПАНИЯ

Тинькофф Банк — самый большой онлайн-банк в мире, обслуживающий более 7 миллионов клиентов.

Банк Года по версии the Banker в 2017.

По состоянию на 1 октября 2017 года является вторым крупнейшим игроком на российском рынке кредитных карт с долей рынка 11,6%.

Ежедневно в Банк поступает множество обращений связанных с открытием и закрытием карт, получением кредитов, условиям вкладов, транзакциями и т.д.

Онлайн-банку особенно важно создать качественную систему онлайн-консультирования, поскольку это основной канал коммуникации с клиентами.

ПОДКЛЮЧЕНИЕ ТЕКСТОВЫХ КАНАЛОВ

В 2014 году Тинькофф Банк для подключения текстовых каналов выбрал компанию Webim.

Специально для Банка была разработана и внедрена "on premises" (на мощностях банка) версия сервиса Webim с особым дизайном и функциональностью.

Внедрение текстовых каналов позволяет **повысить удовлетворенность клиентов**, ведь они могут обратиться в Банк в любое время через удобный для них канал (сайт, приложение, мессенджеры, социальные сети) и оперативно решить вопрос.

Цифровые каналы для общения с клиентами компания начала внедрять еще в 2014 году

С помощью сервиса Webim операторы обрабатывают обращения из:

Чата на сайте



Viber



Чатов в трех мобильных приложениях Банка



Группы ВКонтакте



Telegram

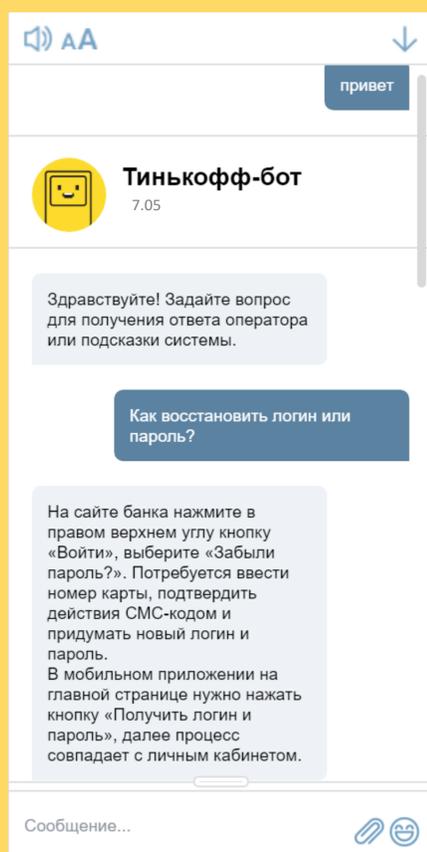


Facebook Messenger

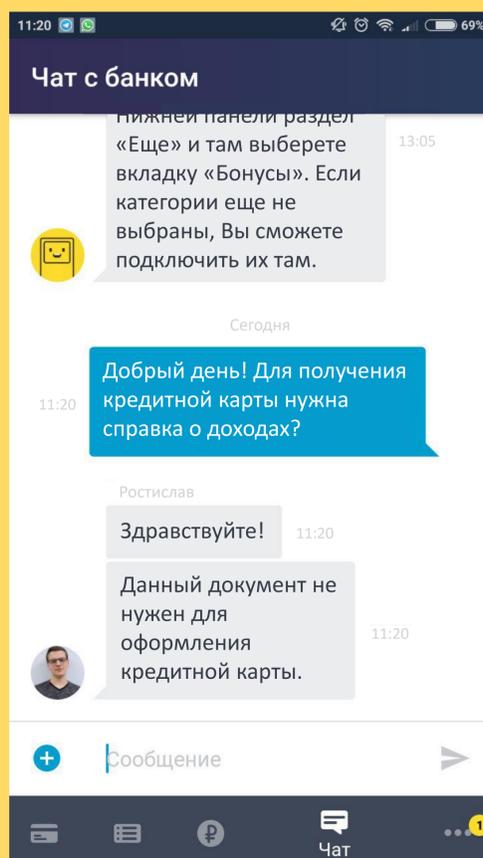


Какой бы канал коммуникаций ни выбрал клиент, ему ответит квалифицированный сотрудник, у которого есть доступ ко всей истории обращений в Банк.

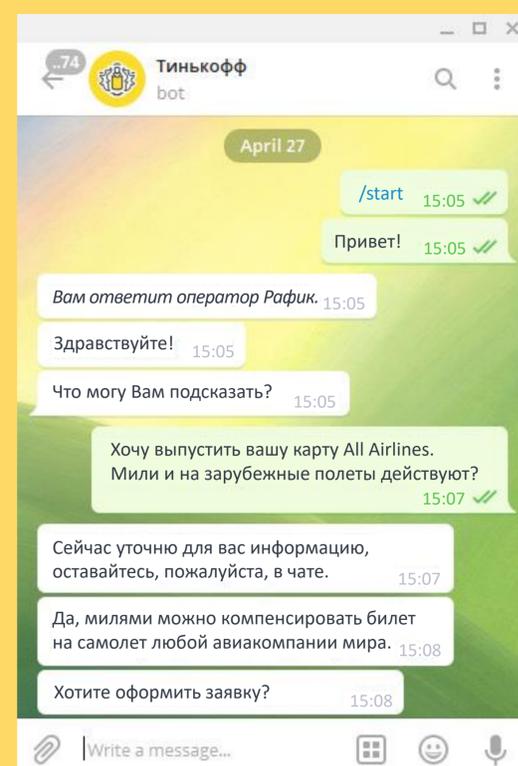
ПРИМЕРЫ



Чат на сайте www.tinkoff.ru



Чат в мобильном приложении Tinkoff



Бот Tinkoffservicebot в Telegram

ЧАТ-БОТЫ

В 2017 году Тинькофф Банк внедрил чат-бота в чат на сайте. Разработкой чат-бота занимались специалисты Тинькофф Банка, а Webim на основе Webim API интегрировал его в чат.

Бот [помогает достичь](#) две цели:

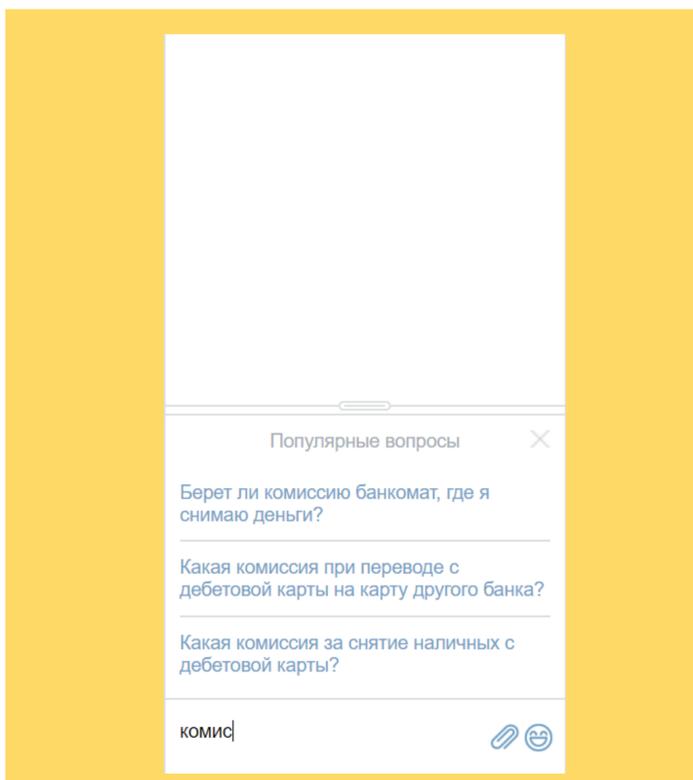
- Увеличить **лояльность** клиентов. Клиенты могут получить ответ на свой вопрос мгновенно в любое время.
- **Удешевить** обслуживание клиентов. Бот отвечает на типовые вопросы клиентов и разгружает операторов.

Клиент начинает писать вопрос в чате, а бот «подсказывает» несколько вариантов вопросов. Таким образом посетителю не нужно дописывать вопрос самостоятельно. Затем бот мгновенно отвечает на вопрос или переводит диалог на оператора, если не понимает, о чем его спрашивают.

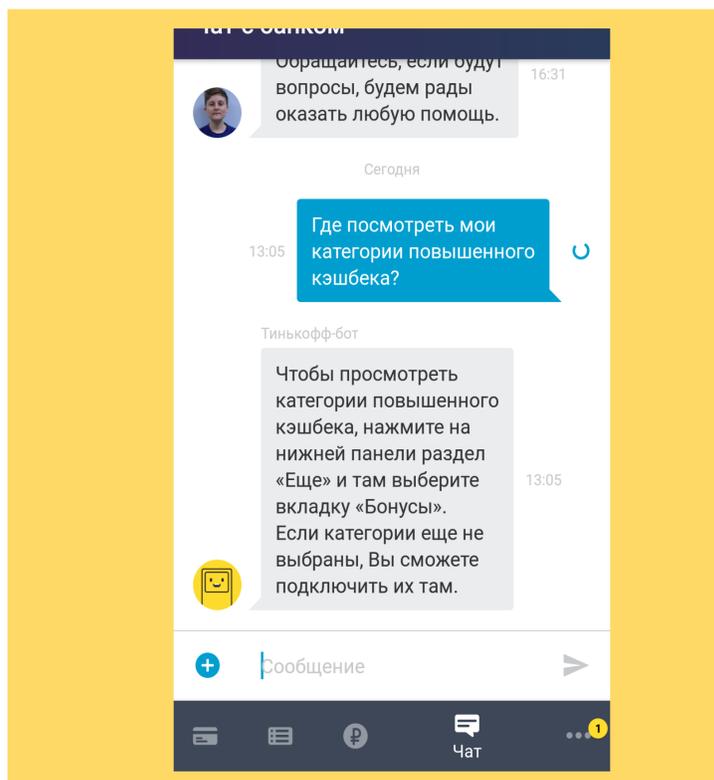
В конце 2017 такие подсказки [добавили](#) и в мобильное приложение.

На другой стороне оператор Банка при ответе в чате также получает подсказку от системы, которую он может принять как полный ответ, редактировать или отказаться и написать ответ полностью сам. Такой подход ускоряет алгоритм взаимодействия с клиентом.

*Оливер Хьюз,
председатель правления Тинькофф Банка*



Бот в чате на сайте подсказывает возможные вопросы



Диалог с ботом в мобильном приложении Tinkoff

25-30тыс
обращений

поступает каждый день в Тинькофф Банк через цифровые каналы

~2/3
вопросов

где выбиралась подсказка бота, проходят без участия операторов*

*Бота выбирают примерно в 5% чатов

Мы постоянно улучшаем наш сервис, подключаем новые каналы и дорабатываем существующие. Для нас важна стабильно работающая система, возможность легко интегрировать наши разработки и быстро получать ответ от тех. поддержки. Все это Webim обеспечивает нам уже несколько лет.

*Алексей Вязмитинов,
Бизнес-аналитик Тинькофф Банка*

[Источник](#)

РЕЗУЛЬТАТЫ

до **400**
операторов

Одновременно обрабатывают обращения из цифровых каналов

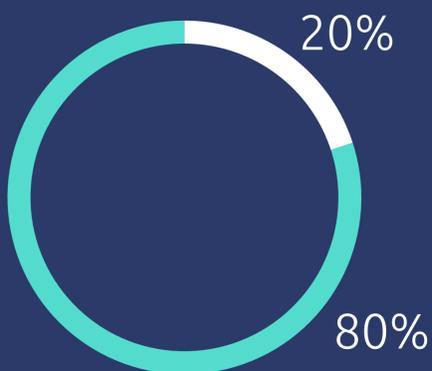
Показатели эффективности работы операторов Тинькофф Банка:

- **удовлетворённость** клиентов качеством обслуживания,
- **скорость** обработки обращения (полное время диалога).

После закрытия диалога клиент оценивает работу оператора по 5-балльной шкале. На основе этих данных оценивается удовлетворённость клиентов.

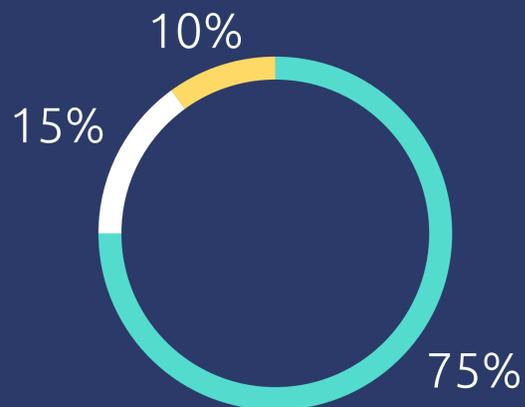
Скорость обработки обращений отслеживается, прежде всего, после доработок сервиса или при тесте новых настроек

Обращения в 2017 году



- Звонки
- Цифровые каналы

Обращения через цифровые каналы



- Чат в мобильном приложении
- Чат на сайте
- Мессенджеры



Дистанционные каналы — наш единственный способ коммуникации с клиентом, поэтому мы инвестируем много средств в то, чтобы они были максимально удобными, и стремимся сделать их лучшими на рынке.



*Олег Тиньков,
Основатель и председатель Совета директоров Тинькофф Банка*

[Источник](#)

Ежедневно **Тинькофф Банк** получает огромное количество обращений через цифровые каналы. Это позволяет повысить лояльность клиентов, поскольку:

- вся история обращений сохраняется, поэтому операторам не нужно задавать одни и те же вопросы клиенту каждый раз;
- клиент может обратиться в компанию через удобный канал в любое время;
- иногда клиенты присылают документы или скриншот экрана прямо в чат, что ускоряет решение вопроса;
- подсказочный бот отвечает мгновенно, не нужно писать вопрос от начала до конца и ждать в очереди ответа оператора.

За счет этих факторов количество положительных отзывов о цифровых каналах Банка постоянно растёт.



Мы в Тинькофф Банке предоставляем клиентам максимум возможностей и инструментов для управления финансами и для связи с нами. Каждый сам выбирает, как с нами связаться.



*Сергей Буланкин,
вице-президент Тинькофф Банка по обслуживанию клиентов*

[Источник](#)

Webim

МОЩНЫЙ сервис для
онлайн-консультирования

Протестируйте
возможности Webim

7 ДНЕЙ БЕСПЛАТНО



+7 (499) 322-37-54
+7 (812) 385-53-37
sales@webim.ru

ООО «ВЕБИМ.РУ»
г. Санкт-Петербург
Большой проспект П. С., 18