

Влияние клиентского опыта на Contact и Claim Rate

Контакт - центра: пример Евразийского банка



Мадина Усенова

Исполнительный директор по клиентскому опыту

Каждый звонок – источник данных и шанс стать лучше!

01

Online - monitoring

Что побудило клиента позвонить?



02

СХ эксперты

Как избавить клиента от необходимости звонить?



03

Контроль качества

Мы все сделали верно для клиента?

04

Учебный центр

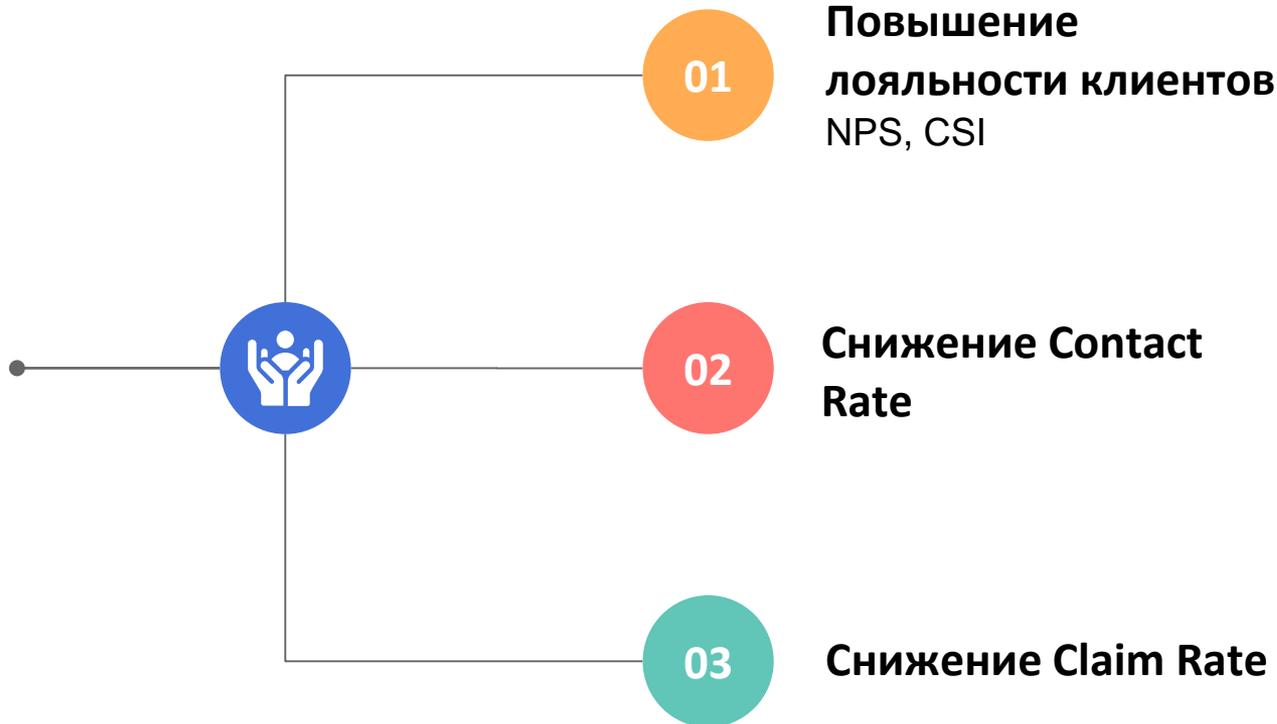
Что мы завтра начнем делать лучше для клиента?



360 Клиентский опыт

Построение клиентского пути

Лучший сервис ...



СХ в Контакт - центре

1

Бэклог задач SmartBank

План доработок строится на звонках клиентов



3

Технические работы

Обязательное согласование дат и периодов



2

Мы предупредим клиента!

Матрица коммуникаций в Банке



4

Contact Rate и Claim Rate

Анализ процессов/команда экстример



Как мы влияем на Contact Rate

Коллаборация
Контакт – центра и СХ

01

ТОР тематики звонков

Цифровые/процессные
изменения

02

Первичный Contact - Rate

1 - 2 месяца после
покупки – online/offline

04

Digitalизация

Проникновение
SmartBank onboarding

03

Мониторинг двух звонков

Определение причин
повторного обращения



СХ эксперт всегда на стороне клиента

01

Голос клиента в Product team

Обратная связь на всех этапах взаимодействия с Банком

03

IVR – голосовой робот

Удобное понятное голосовое меню

05

Шаблоны = не шаблоны

Простые понятные тексты коммуникации

02

СJM

2 линия поддержки

04

Исследования

Онлайн, офлайн интервью на самые разные темы

06

Мотивация и обучение

Только искренний и понятный сервис



Как мы влияем на Claim Rate



- 01 Решение вопросов на первой линии**
Отработка возражений и решение всех вопросов сразу
- 02 На связи с клиентами**
Интервью/предложения/замечания
- 03 Приоритезация задач**
Расчет влияния доработок на поток жалоб и обращений
- 04 Сверим часы?**
Калибровочные сессии с операторами и клиентским опытом

Ценности Евразийского Банка



ЗДОРОВЫЕ
АМБИЦИИ



ДОВЕРИЕ

ЛИЧНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ
(ЗНАЮ. МОГУ. ДЕЛАЮ)



ТВОРЧЕСТВО
И СОЗИДАНИЕ

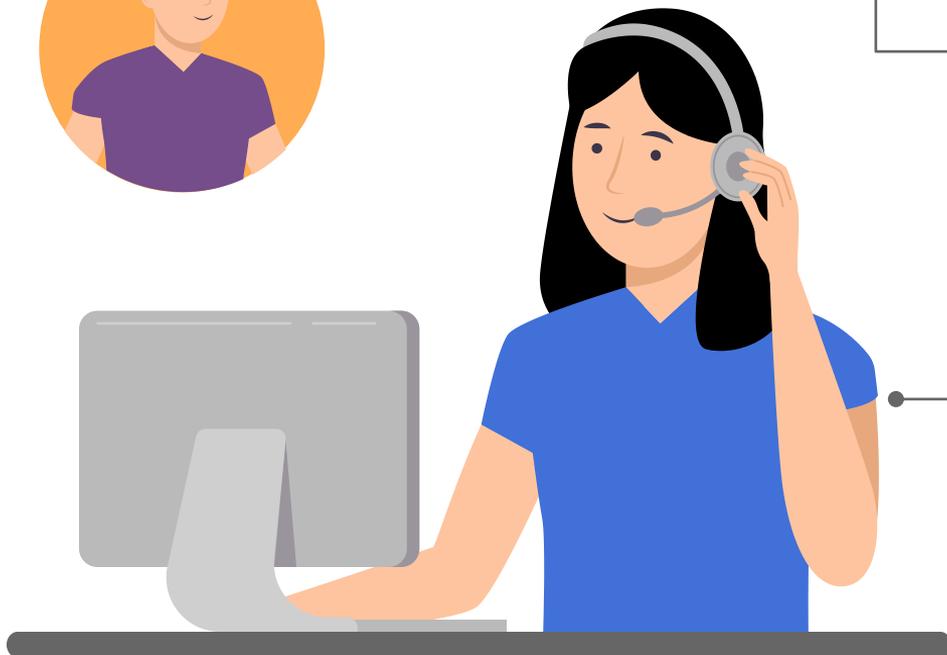


СИЛА
БЛАГОДАРНОСТИ

«Сила благодарности» – наш проект «Спасибо!»



Голос клиента каждый день... "ULES"



15

Звонки

Задаем
вопросы в
прямом эфире

3

Идеи

Минимум
находим для
реализации

20 %

Экономия

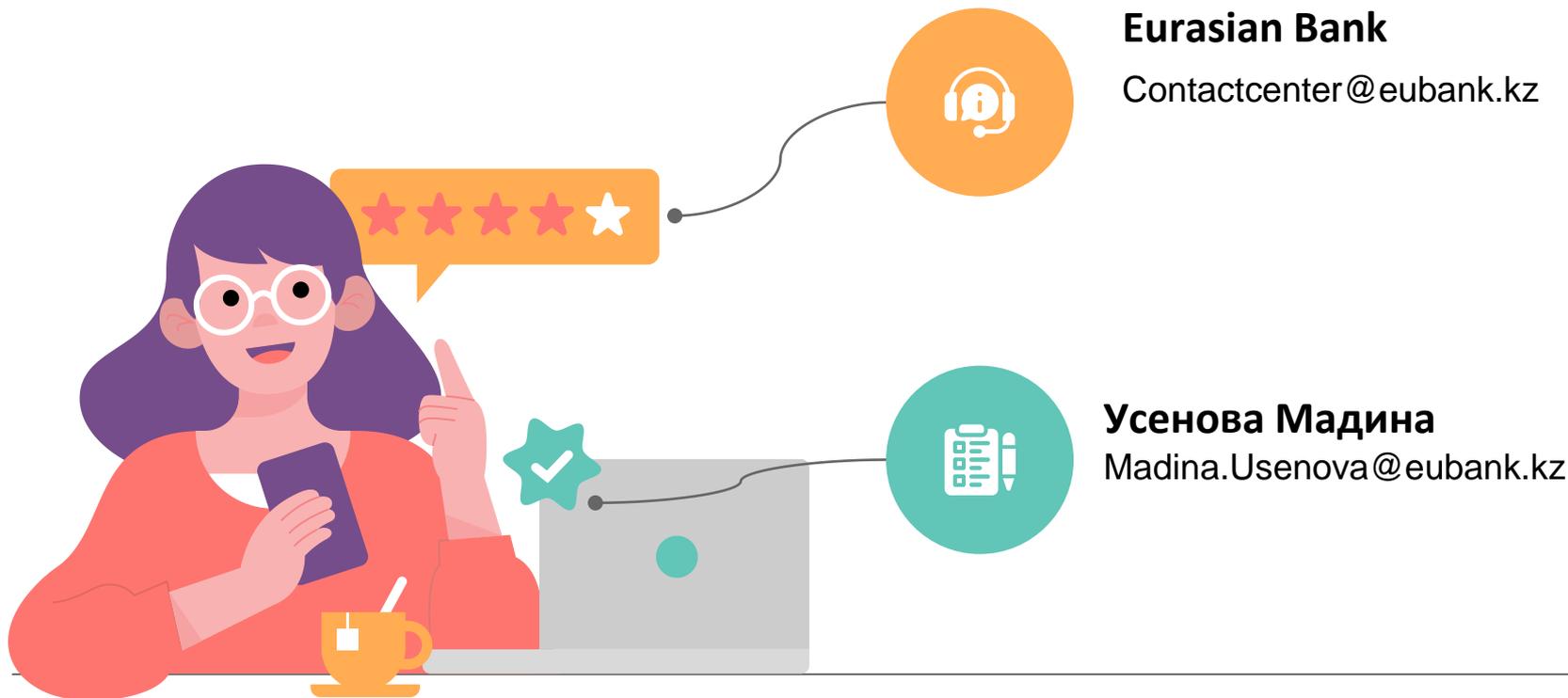
Не тратим
доп. бюджет на
исследования

75 %

Гипотезы

Подтверждаются
по итогам
перепроверок

Мы всегда рады обмену опытом с коллегами



Eurasian Bank

Contactcenter@eubank.kz

Усенова Мадина

Madina.Usenova@eubank.kz