

Тренды текстовых каналов:

как банки будут общаться с клиентами в ближайшем будущем

Даниил Богородицкий

Менеджер по работе с ключевыми клиентами Webim



2005г.



Санкт-Петербург



Все крупные аутсорсинговые
контактные центры
в России – партнеры
Webim



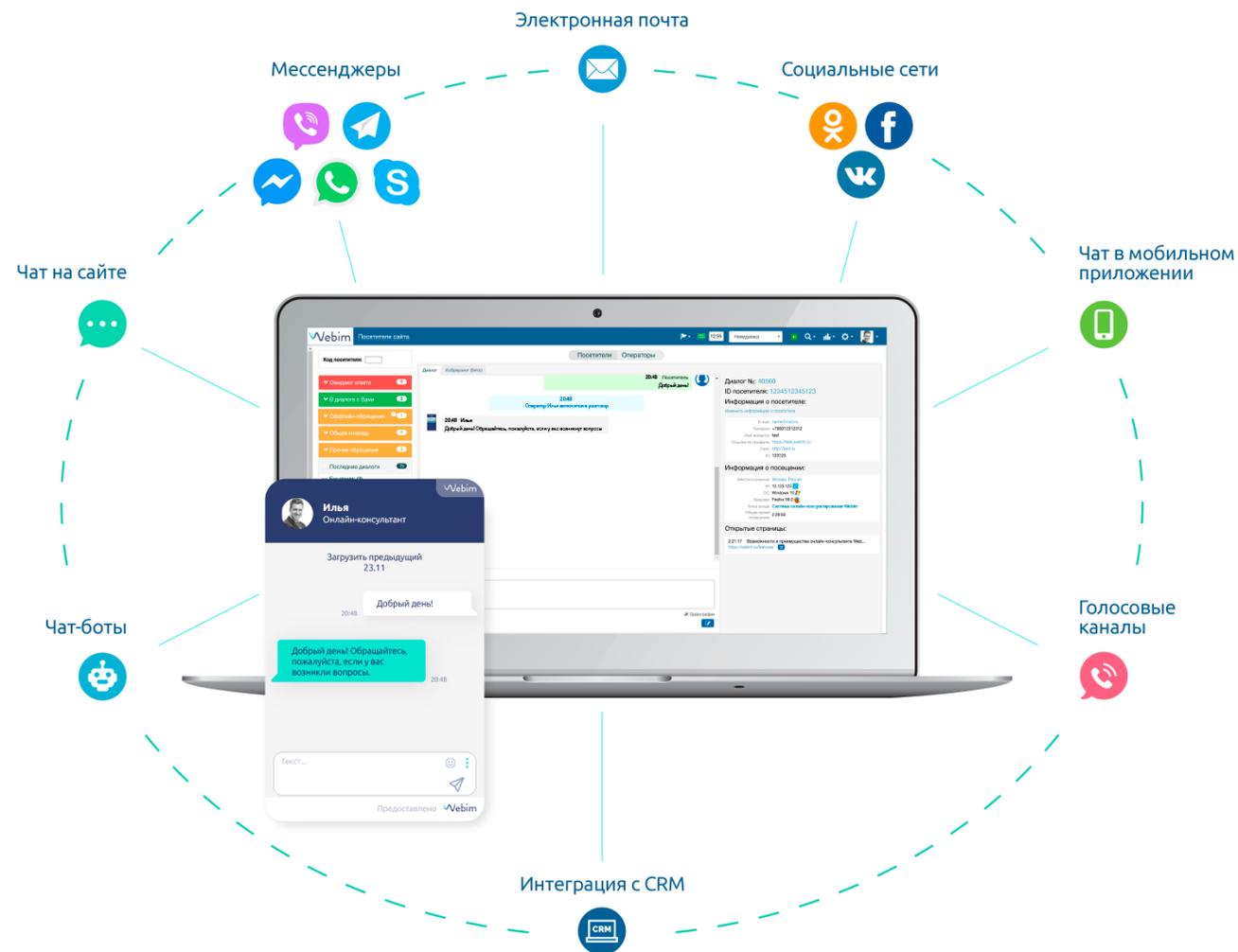
Основной продукт
компании

Офисы
в Санкт-Петербурге
и Москве



Резидент







Verified Account

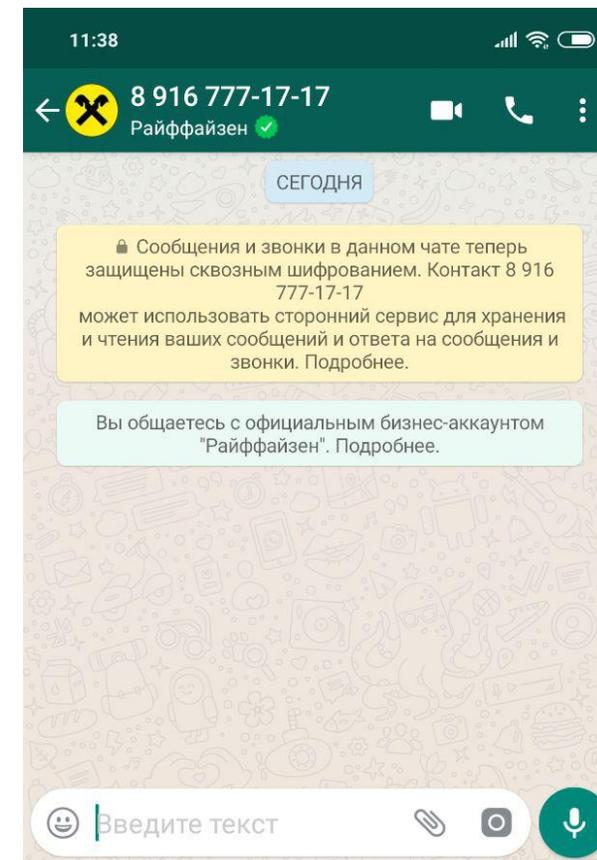
- Оповещения и напоминания
- Техническая поддержка
- Ответы на вопросы

Самый популярный мессенджер в России

Все коммуникации в рабочем месте Webim

Высокая вовлеченность пользователей

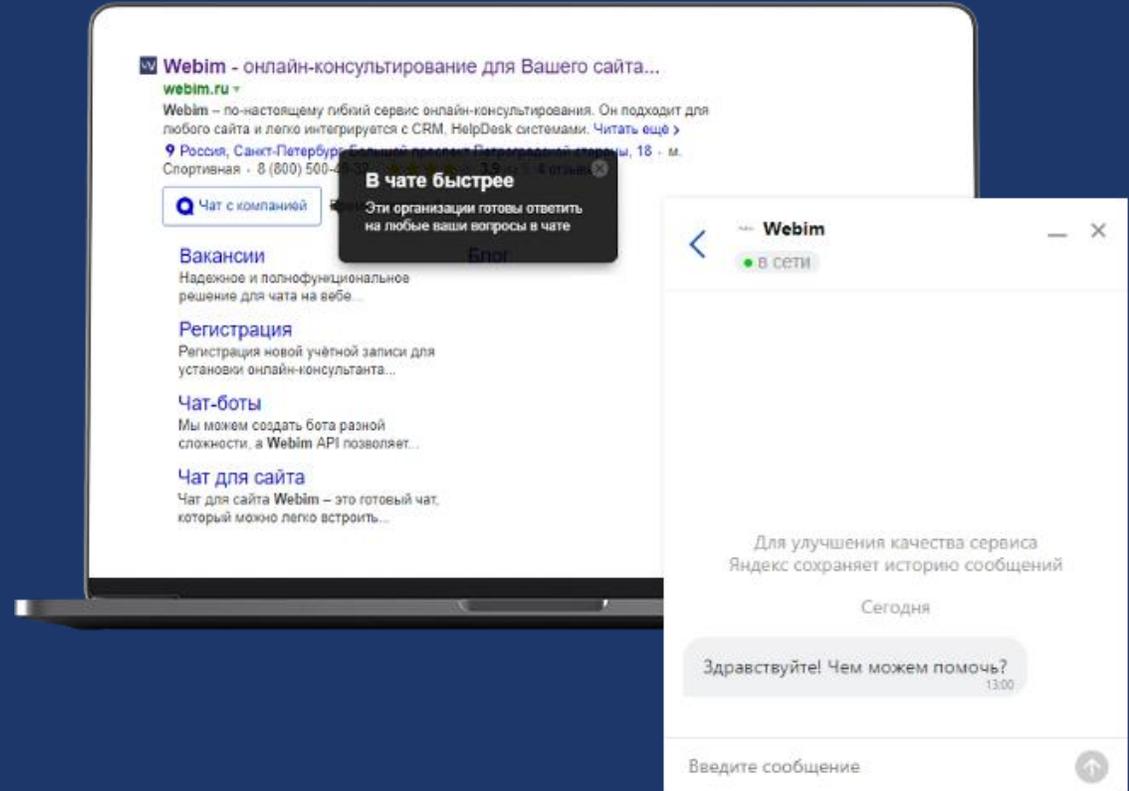
Райффайзенбанк – первая официальная интеграция



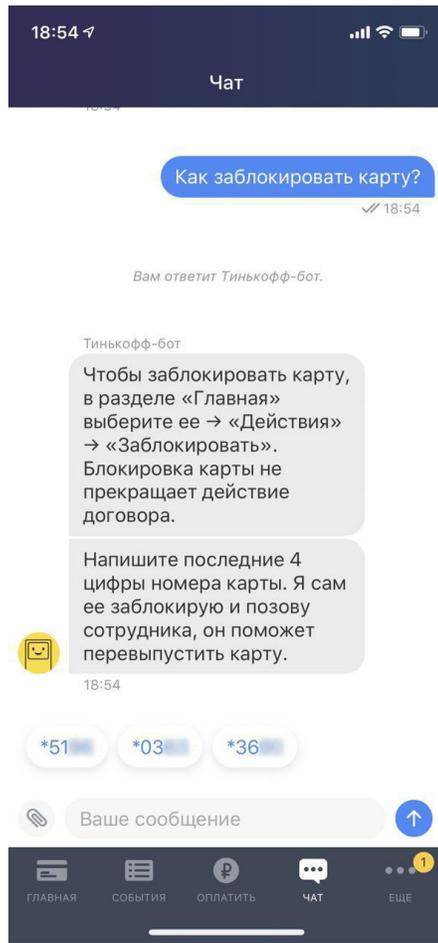
НОВЫЕ КАНАЛЫ: ЯНДЕКС ДИАЛОГИ

Webim

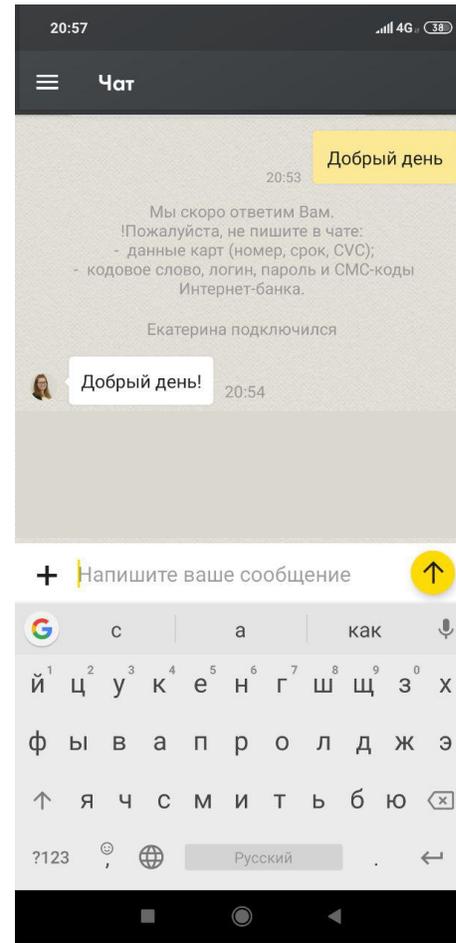
- ✓ Подключается за несколько минут
- ✓ Мгновенная связь от клиентов
- ✓ Все коммуникации в рабочем месте Webim
- ✓ Становитесь заметнее конкурентов в поиске Яндекса



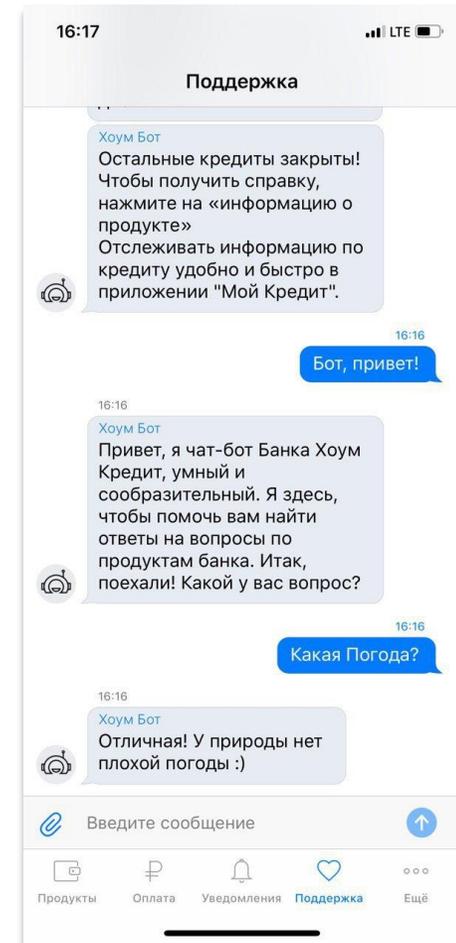
НОВЫЕ КАНАЛЫ: ЧАТ В ПРИЛОЖЕНИИ



Тинькофф Банк



Райффайзенбанк



Банк Хоум Кредит

Банки – лидеры по качеству клиентского сервиса

Forbes, 2017



Молодые люди в возрасте 18-29 лет при общении с компанией на первое место ставят **быстрый ответ**

CCW, 2018

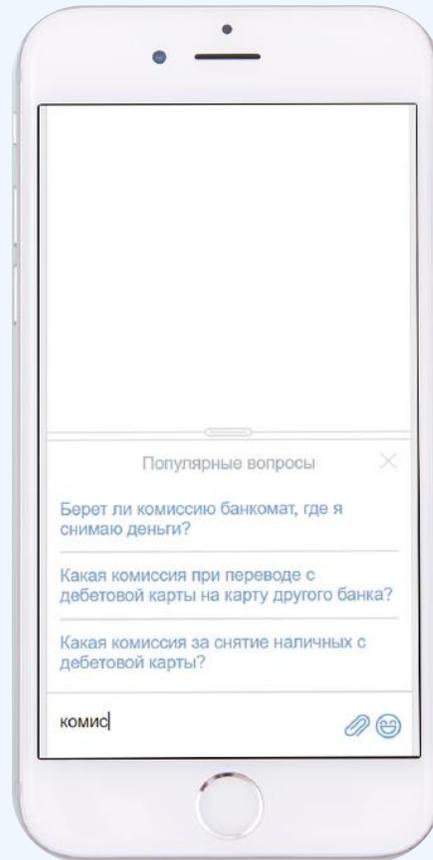
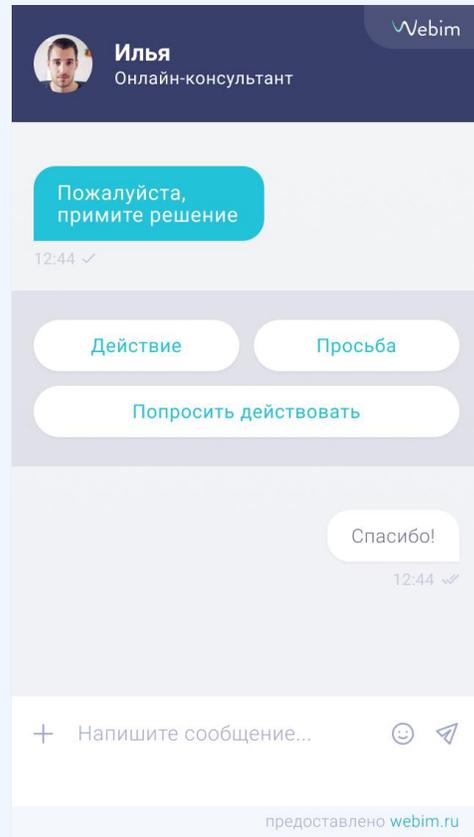
Повышение значения **персонализации** в банках в 2018 году

BCG, 2018

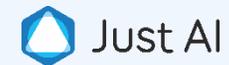
89% клиентов раздражаются, когда им приходится повторять свой вопрос или личные данные, потому что в компании не настроено сохранение истории обращений

Aspect

СКОРОСТЬ ОТВЕТА: ЧАТ-БОТ



Партнеры



СКОРОСТЬ ОТВЕТА: БОТ-СУФЛЕР



Webim

Илья
Онлайн-консультант

Загрузить предыдущий
23.11

16:18 Привет!

Текст...

Предоставлено Webim

Webim Посетители сайта

12:55 Онлайн

Посетители Операторы

Код посетителя:

- Ожидают ответа 8
- В диалоге с Вами 4
- Оффлайн-обращения 3
- Общая очередь 15
- Прочие обращения 7

Последние диалоги 75

Без отдела: (3)

- Артур** Санкт-Петербург, Россия
1:20:09
Диалогов: 1 Приглашений: 0
Спасибо
Тарифы онлайн-консультанта Web...
- Посетитель** Москва, Россия
2:29:50
Диалогов: 1 Приглашений: 0
Спасибо
Возможности и преимущества онл...
- TestOperator** Санкт-Петербург, Россия
ПОСЕТИТЕЛЬ ПОКИНУЛ САЙТ
Диалогов: 1 Приглашений: 0
Спасибо

Диалог Кобраунинг (бета)

14:06 Посетитель Привет

Здравствуйте! Вам что-нибудь нужно подсказать?	100%
Да	12%
Всего доброго, до свидания!	0%

Напишите Ваше сообщение...

Шаблоны

Орфография

Диалог №: 40560
ID посетителя: 1234512345123
Информация о посетителе:
Изменить информацию о посетителе

E-mail: name@mail.ru
Телефон: +790012312312
Имя аккаунта: test
Ссылка на профиль: https://test.webim.ru
Сайт: http://test.ru
ID: 123123

Информация о посещении:

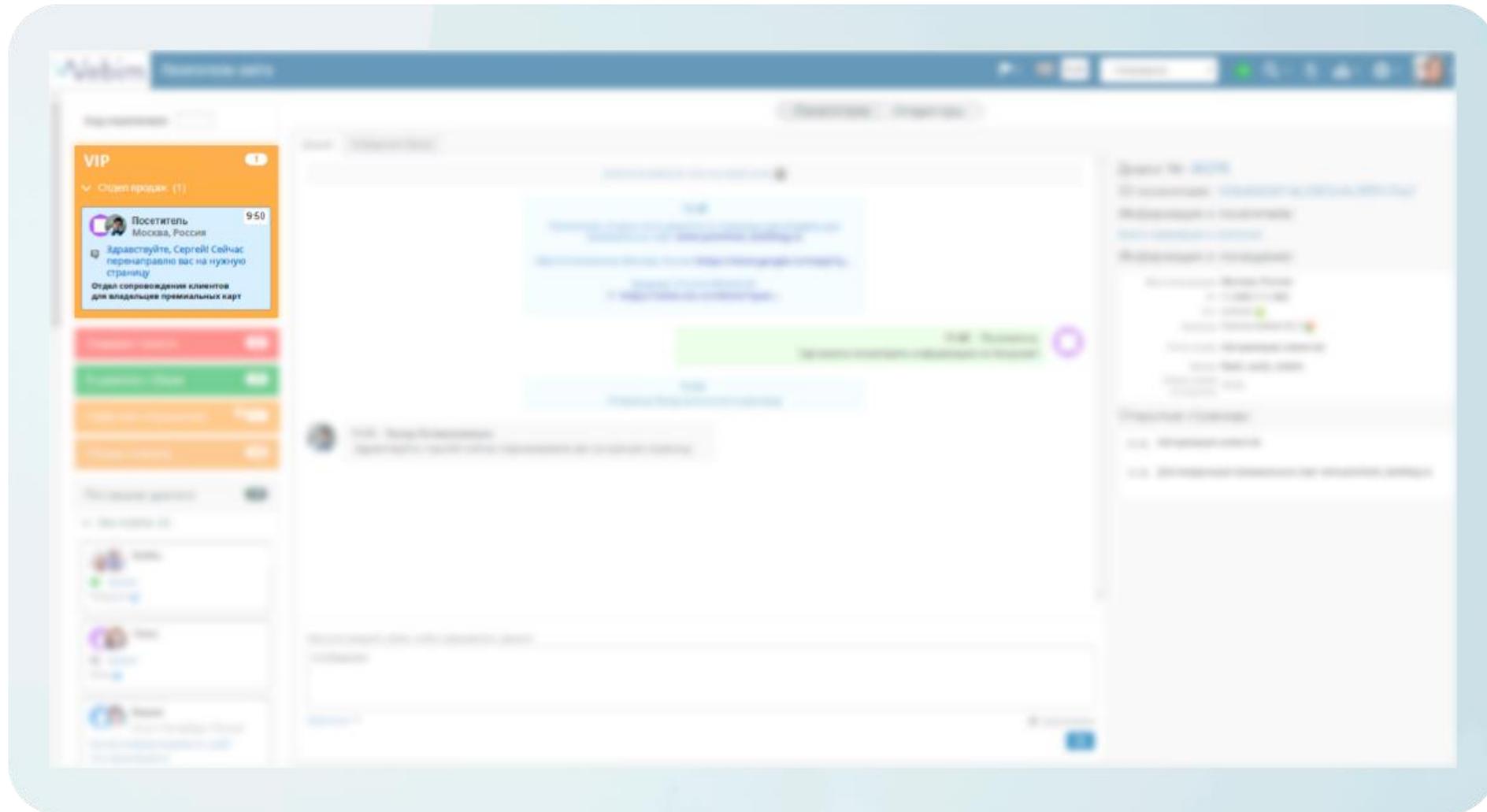
Местоположение: Москва, Россия
IP: 12.123.123
ОС: Windows 10
Браузер: Firefox 59.0
Точка входа: Бесплатный онлайн-консультант для сайта — Webim
Общее время посещения: 2:29:50

Открытые страницы:

2:21:17 Возможности и преимущества онлайн консультанта Web...
<https://webim.ru/features/>

ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ

Webim



BSS

Легко добавить чат в личный кабинет клиента:

решения ДБО для юридических лиц

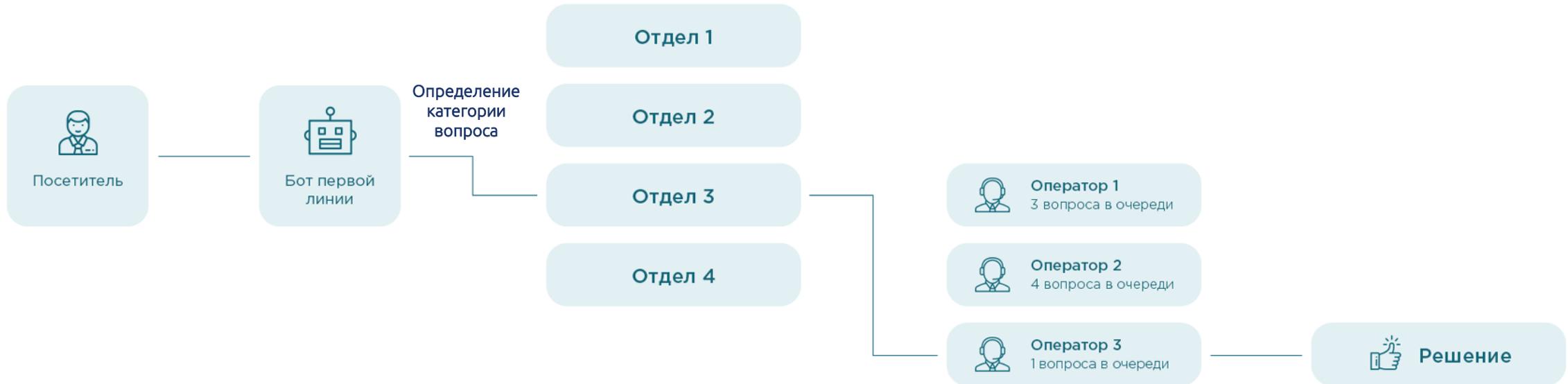
решение ДБО для физических лиц

Оператор видит всю информацию о клиенте в своем рабочем месте Webim.



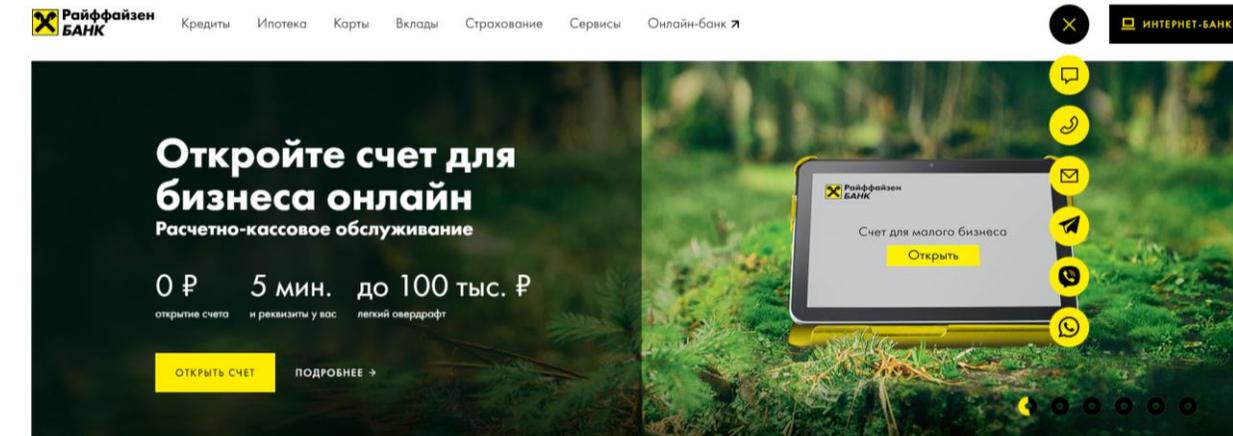
БЫСТРОЕ РЕШЕНИЕ ВОПРОСОВ

Высокие технологии не удержат клиента, если компания не может эффективно и быстро решить его проблему



КЕЙС РАБОТЫ С РАЙФФАЙЗЕНБАНКОМ

Webim



Чат на сайте



Чат в мобильном приложении



Мессенджеры Telegram, Viber, Facebook Messenger, WhatsApp



Социальные сети: ВКонтакте, Facebook



Webim



**Даниил
Богородицкий**

Менеджер по работе
с ключевыми клиентами

dbogoroditsky@webim.ru
Telegram: [@bogoroditskiy](https://t.me/bogoroditskiy)
[+7 981 778 41 08](tel:+79817784108)

Отдел продаж:

[+7 812 385-53-37](tel:+78123855337)

Email: sales@webim.ru