



# Зачем банкам клиентский сервис в интернете? Опыт УБРРР и Банк24.ру

Дмитрий Чистов,  
генеральный директор ООО «Копини»

# Потребности банка и его клиентов

## Потребности банка:

- Повышать лояльность клиентов, формировать положительную репутацию.
- Понимать нужды и потребности клиентов, выявлять проблемы.
- Снизить стоимость обслуживания клиентов и повысить качество.

## Потребности клиентов:

- Получать качественную поддержку и сервис.
- Иметь обратную связь от банка, быть услышанными.
- Получать рекомендации и поддержку от других клиентов.

# Почему интернет?

Интернет изменил способы общения компаний со своими клиентами. Сайт и социальные сети стали новыми каналами коммуникации. Компании могут снизить расходы на поддержку за счет самообслуживания клиентов.

**70 млн.**

пользователей  
в Рунете ежемесячно\*

**90%**

из них используют  
соцсети\*\*



**Больше 60%**

пользователей при возникновении  
проблемы ищут ее решение онлайн\*\*\*

\* ФОМ, 2012г.

\*\* comScore, октябрь 2011г.

\*\*\* TNS, январь 2012г.

# Проблемные зоны

## 1. Низкое качество клиентского сервиса и самообслуживания в интернете

Некачественный клиентский сервис обходится банку до 20 раз дороже, чем хороший за счет:

- оттока клиентов,
- меньшей доходности на клиента,
- повторных обращений.

**86%**  
КЛИЕНТОВ

платят на **25%**  
больше, если  
они довольны

**67%**  
КЛИЕНТОВ

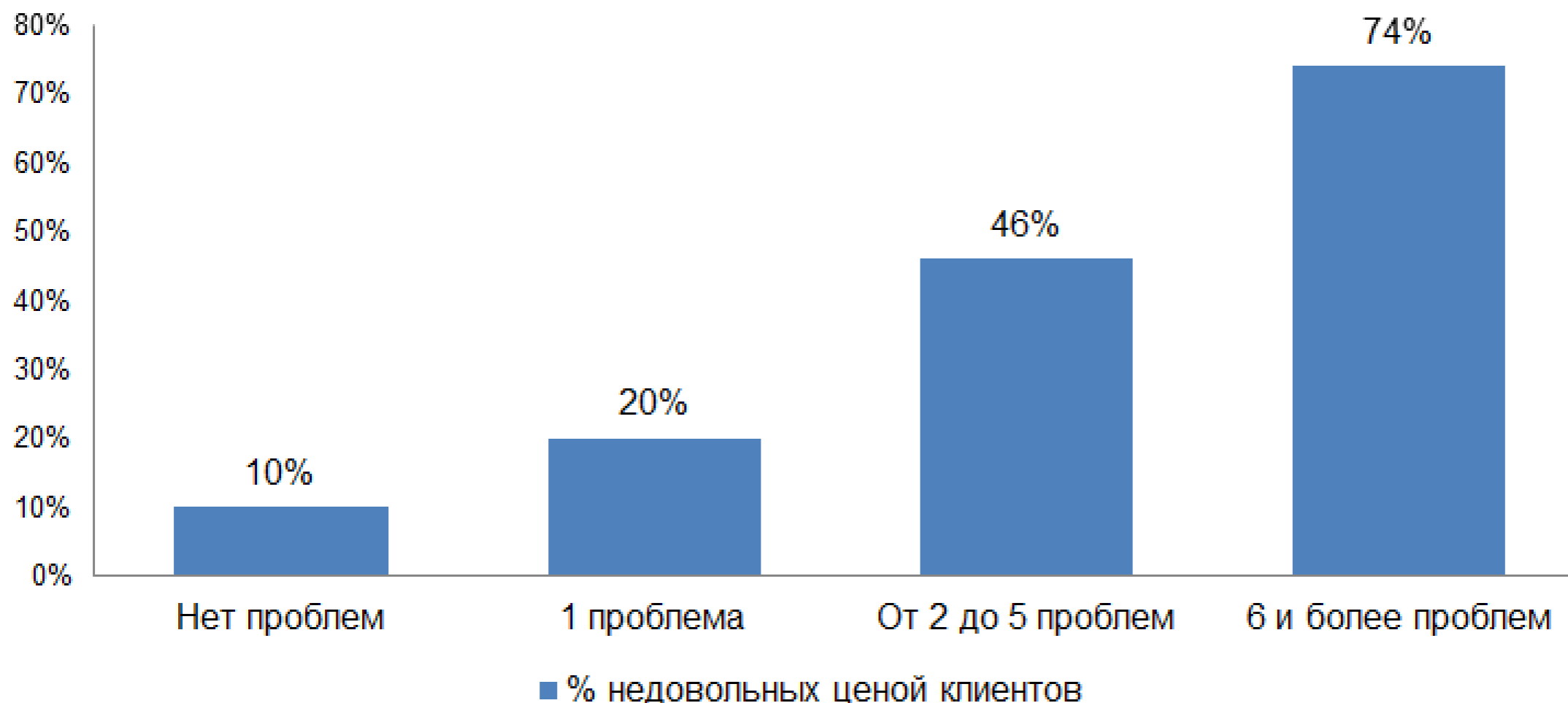
уходят после  
плохого  
обслуживания

# Проблемные зоны

## 2. Банк не слышит своих клиентов

Статистика показывает, что только 1-5% отзывов и жалоб доходит до руководства. В то же время до 40% клиентов могут иметь сложности и вопросы, но только 2-3% из них реально сообщают о них.

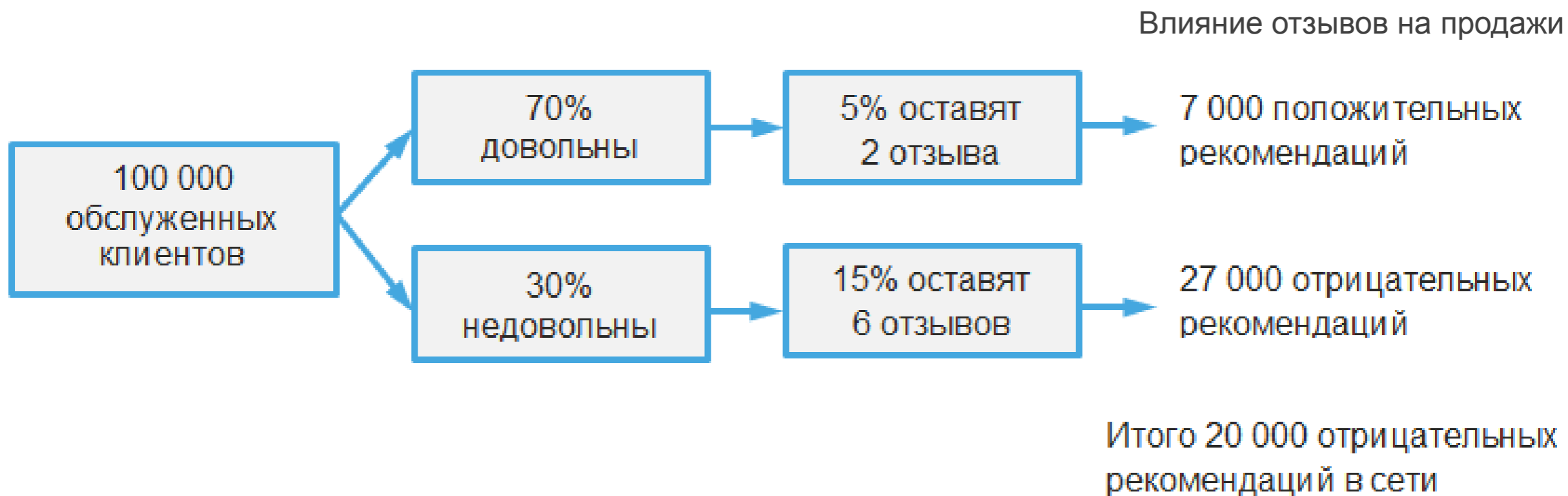
Количество клиентов, недовольных ценой, в зависимости от количества проблем



# Проблемные зоны

## 3. Негативные отзывы и плохая репутация

Решающее значение при выборе банка для потенциального клиента являются рекомендации знакомых и отзывы в интернете. Чем больше негатива, тем меньше потенциальных клиентов.



20 000 отрицательных рекомендаций и того  $\times 0,1 = 2000$  потерянных клиентов

# Что будет, если не решать эти проблемы?

- Увеличение оттока клиентов.
- Снижение доходности на клиента.
- Сложность привлечения новых клиентов.
- Повышение стоимости обслуживания клиентов.



# Поддержка в интернете – это выгодно!

## Самообслуживание

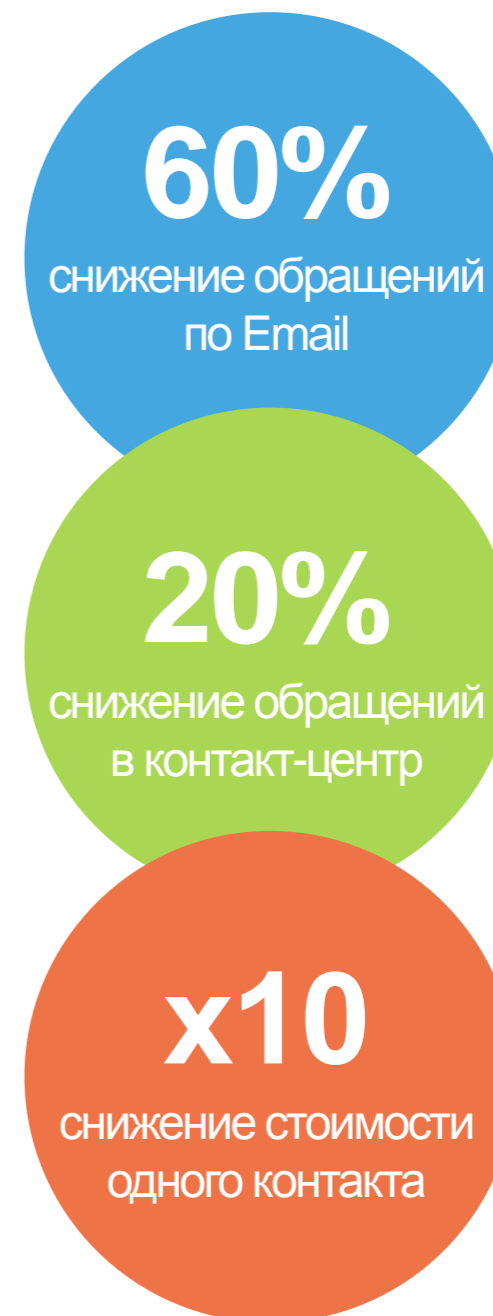
Различные сервисы, доступные через интернет, и публичные базы знаний по продуктам и услугам позволяют клиентам решать задачи и искать ответы на свои вопросы самостоятельно.

## Peer-to-peer поддержка

Клиенты готовы помогать друг другу без финансовой мотивации со стороны компании. Сотрудники компании могут контролировать и оптимизировать этот процесс.

## Обратная связь и репутация бренда

Клиенты активно делятся своим опытом взаимодействия с продуктом или компанией в сети. Качественная обратная связь дает возможность повысить лояльность клиентов и усилить репутацию бренда.





# Кейс Уральского банка реконструкции и развития



**Уральский Банк**  
реконструкции и развития

Уральский банк реконструкции и развития более 22 лет работает на финансовом рынке, имеет 250 отделений в 38 регионах России.

**С целью привлечения новых клиентов на интернет-площадках в феврале 2012 года банк открыл новое направление работы – дистанционные продажи.**

**Перед банком возникли задачи:**

- Организовать единую точку решения всех проблем клиента в интернете.
- Наладить обратную связь и сделать ее прозрачной.
- Систематизировать общение и автоматизировать процессы.

# Решение

The screenshot shows the website of Ural Bank (Уральский Банк) with a focus on its online support community. The header includes the bank's logo, name, and contact information (8 (800) 1000 - 200). Navigation links for 'Главная', 'Обсуждения', and 'Люди' are present. A search bar and a login/register prompt are also visible. A news banner highlights a new universal card. Below this is a 'Задать вопрос' (Ask a question) section with a text input field and a 'Продолжить' (Continue) button. A 'Важные обсуждения' (Important discussions) section lists several topics related to banking services. A 'Категории' (Categories) section lists various topics with their respective discussion and comment counts. A welcome message from the support team is also included.

**Уральский Банк**  
реконструкции и развития

8 (800) 1000 - 200

Офисы и банкоматы | Пресс-центр | Личный кабинет | Интернет-банк | **Online поддержка**

Главная | **Обсуждения** | Люди

Поиск по сообществу  Войти или Зарегистрируйтесь

**Новости:** Универсальная карта "Свой банк" в УБРИР!

**Задать вопрос** | Предложить идею | Сообщить о проблеме | Сказать спасибо

Есть вопрос? Введите его сюда  **Продолжить**

**Важные обсуждения**  
Самые обсуждаемые вопросы, идеи, проблемы и благодарности

- Можно ли банковской картой УБРИР оплачивать ин...
- Уникальный номер клиента
- Как пополнить карту вашего банка если в городе не...
- Конвертация денежных средств при расчете пласти...
- Как узнать, одобрен ли кредит?
- индивидуальный код при подаче заявки на кредит

**Категории**

- Кредиты для физических лиц**  
Обсуждений: **234** | Комментариев: **1041**
- Пластиковые карты**  
Обсуждений: **110** | Комментариев: **734**
- /Система Интернет-банка для физических лиц "Телебанк"/**  
Обсуждений: **97** | Комментариев: **625**
- /Кредитная карта с льготным периодом кредитования/**  
Обсуждений: **85** | Комментариев: **484**

Друзья, приветствуем вас в сообществе поддержки клиентов УБРИР!

Задавайте вопросы, предлагайте идеи, незамедлительно сообщайте о своих проблемах – мы обязательно ответим, внедрим и поможем! Нам важно держать обратную связь со своими клиентами!

Пользоваться данным сервисом легко и удобно: достаточно в строке поиска выбрать нужную закладку, ввести краткое описание и осуществить поиск. Если искомое не найдено в результатах поиска – создавайте новое обсуждение! Изучайте категории, проявляйте свою активность – вместе мы достигнем успеха!

Был организован единый центр поддержки клиентов УБРИР.

- Обратная связь.
- База знаний.
- Клиентский сервис.

# Интеграция с социальными сетями

**В контакте** | Уральский банк реконструкции... | люди | сообщества | игры | музыка | помощь | выйти

Моя Страница | ред. | **Центр поддержки клиентов** | Добавить приложение | У Вас **0** голосов

Мои Друзья  
Мои Фотографии  
Мои Видеозаписи  
Мои Аудиозаписи  
Мои Сообщения  
Мои Заметки  
Мои Группы  
Мои Новости  
Мои Настройки

Приложения  
Объявления

**Детский конкурс от Kinder**  
Страница на vk.com

**Kinder Chocolate**  
Вашего ребенка может увидеть вся страна!

Постельное белье

**Уральский Банк реконструкции и развития**

Вопрос | Идея | Проблема | Благодарность

Введите описание вашего вопроса в поле выше | Продолжить

Главная | Активные | Вопросы | Идеи | Проблемы | Благодарности

**Популярные вопросы**

**Является ли страхование жизни обязательным условием выдачи кредита?**  
Является ли страхование жизни обязательным условием выдачи кредита? Евгений  
с ответом · Евгений  
10 апр 2012 в 00:36 | Комментировать  
Всего 115 комментариев | все комментарии

**Интернет-банк под Android?**  
Будет ли? А если будет, то когда примерно ожидать?  
с ответом · Serge Paschanin  
20 мар 2012 в 12:14 | Комментировать  
Всего 19 комментариев | все комментарии

**facebook** | Ищите друзей, места или предметы

Asya Vishnevskaya | Найти друзей

**Уральский банк реконстр...** | Сообщество УБРР | Нравится

**Уральский Банк реконструкции и развития**

**Спросите нас! Расстояние — не помеха!**

8 800 1000 200 | UBRR.RU

Новость: **Мы меняемся! Ребрендинг УБРР** | 01.10.2012 19:01

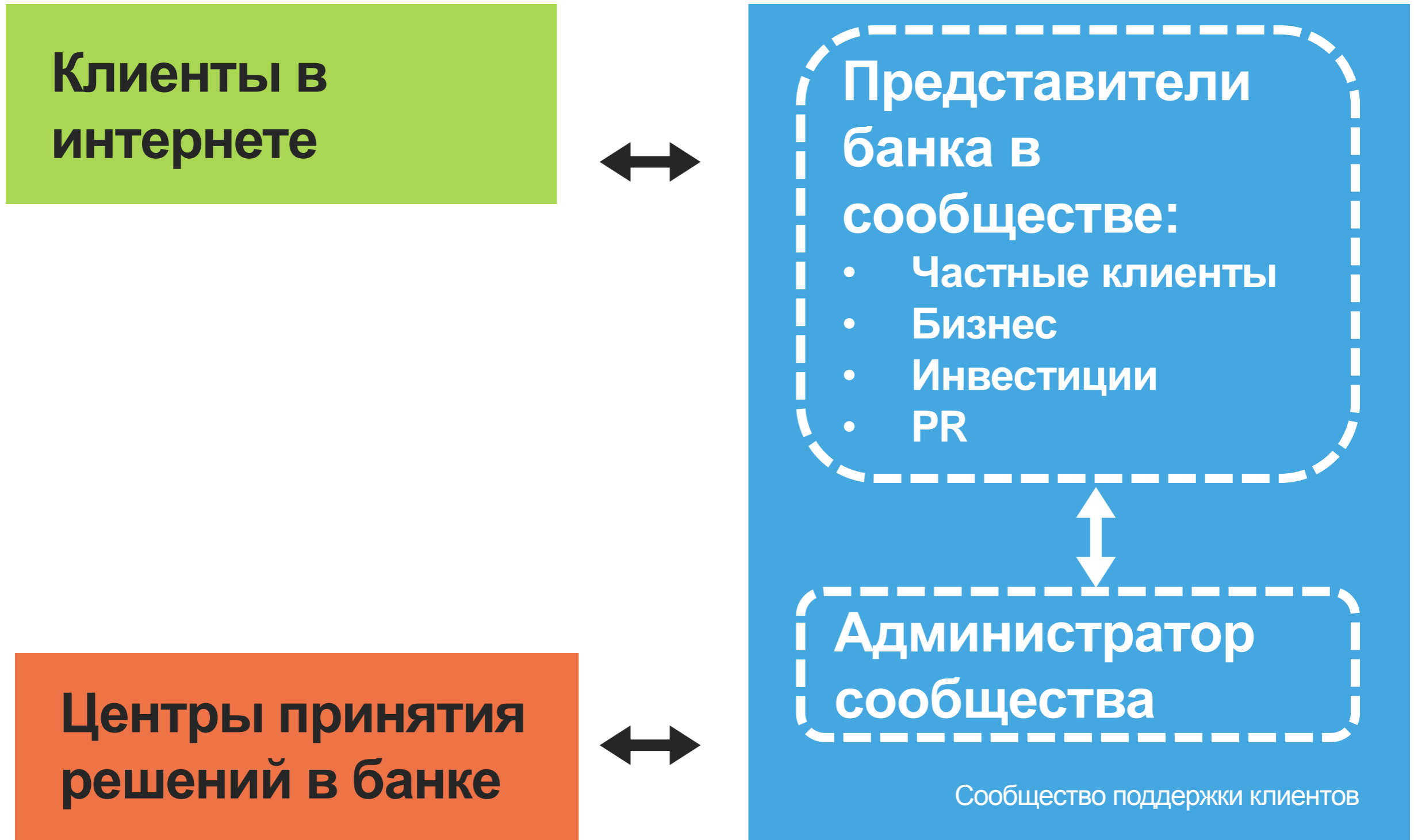
Вопрос | Идея | Проблема | Благодарность

Введите описание вашего вопроса в поле выше | Продолжить

**Важные обсуждения**

- Конвертация денежных средств при расчете пластиковой картой за границей
- Можно ли банковской картой УБРРР оплачивать интернет-платежи?
- Как пополнить карту вашего банка если в городе нет банкоматов и касс "УБРРР"?
- индивидуальный код при подаче заявки на кредит
- Уникальный номер клиента
- Как узнать, одобрен ли кредит?
- Какова вероятность положительного решения по моей заявке?

## Организация работы в сообществе

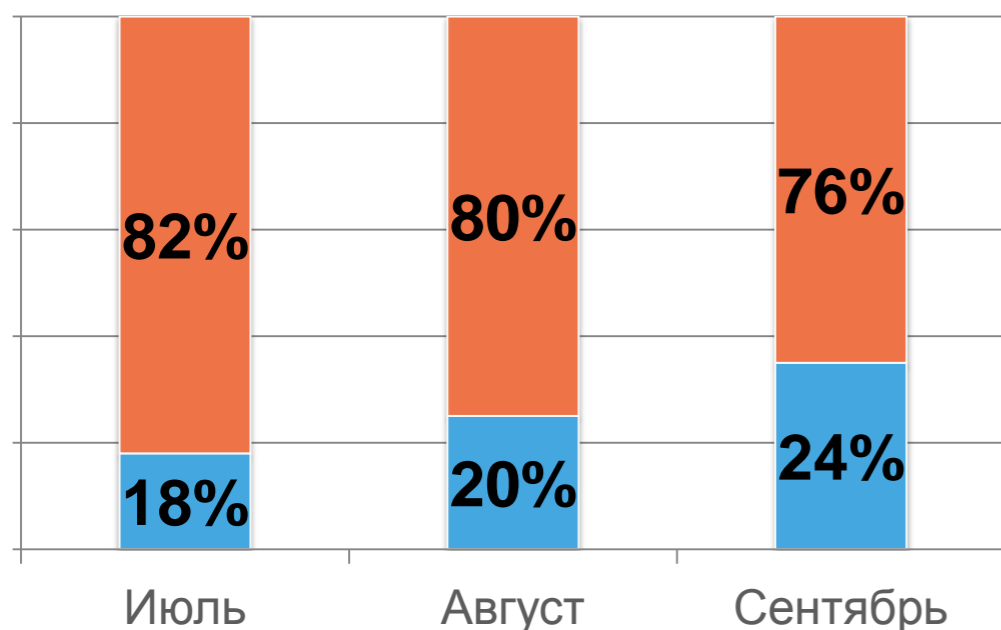


## Результаты: самообслуживание и поддержка

Мы видим стабильный рост доли посещений центра поддержки по отношению к обращениям в call-центр.

Аналитика показывает, что за сентябрь 2012 года **1386 человек** во время обращения перешли на обсуждения, которые им предоставил «умный поиск» системы. Новых обращений было создано **136**.

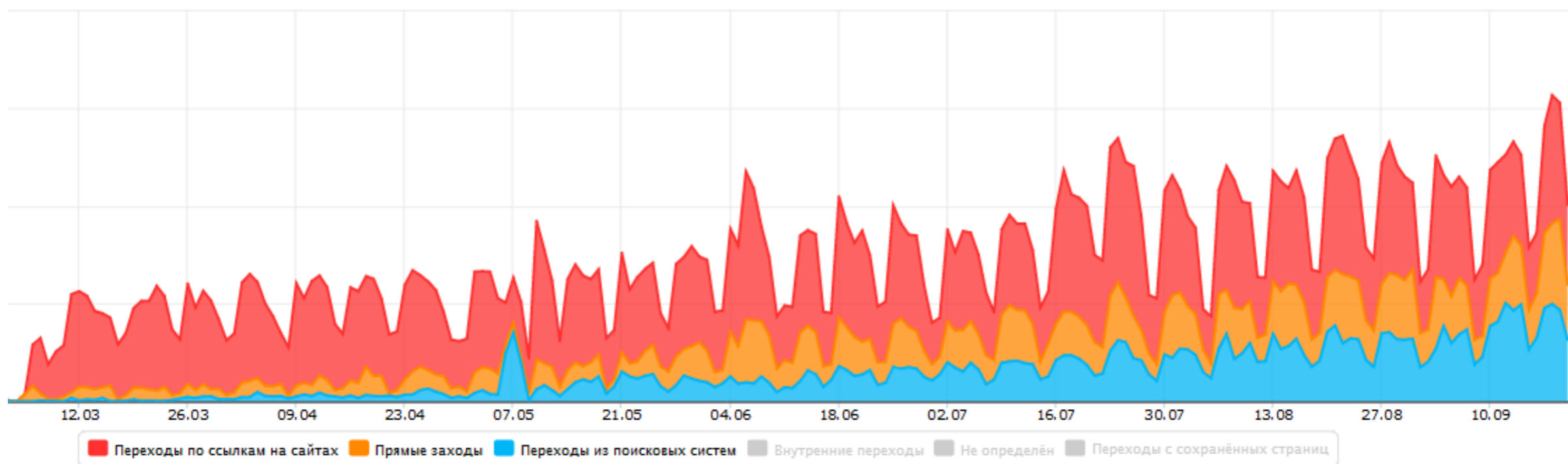
- Обращения в Колл-центр
- Посещения центра поддержки



# Результаты: рост активности и новые клиенты

С накоплением базы знаний растет число посещений из поисковых систем (до 28% от всех посещений), что, безусловно, привлекает новых клиентов. К тому же растет число постоянных пользователей центра поддержки.

Источники трафика: сводка



# Результаты: лояльность и отток клиентов

Из аналитики Copiny видно, что в центре поддержки УБРиР **60% довольных** клиентов, 18% равнодушных и 21% расстроенных.

В период использования центра поддержки зафиксировано **уменьшение оттока клиентов на 2,8 %**.

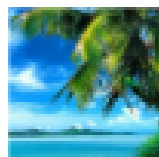
Тенденции за год



**2,8%**

уменьшение  
оттока клиентов

# Результаты: что говорят о банке в сообществе



Михаил 😊 написал 05 июня 2012 в 21:42

Пользователь

Анастасия, в очередной раз хочу поблагодарить Вас за участие в данном сообществе! С помощью этого ресурса, банк стал ближе к своим клиентам. И очень от радно, что банк, в рамках своей бизнес-политики, ведёт диалог со своими клиентами. Будучи гибким даже в таких мелочах, как корректировка оформления текстового материала на официальном сайте, банк показывает желание донести все нюансы своих тарифов до клиента. Уверен, что такая позиция банка по отношению к клиенту не оставляет и мысли, что какая-то важная информация «скрыта за мелким шрифтом»!

★ Это – от



Наталия написал 20 июля 2012 в 15:21

Пользователь

Ксения! Хотелось бы дать высокую оценку Вашей оперативности и желанию помочь клиентам. Имею длительные отношения по поводу "кредиток" с несколькими крупными банками, но такого участия в решении возникающих в процессе сотрудничества технических проблем не встречала ни в одном из них. Смело можно сказать: "УБРР - первый российский банк со стандартами европейского сервиса!" Молодцы! А в скорейшем разрешении своего вопроса я и не сомневаюсь.

★ Это – решение проблемы!

[Ответить](#)



## Кейс Банк24.ру



«Банк24.ру» – основанный в 1992 году банк, специализирующийся на качественном дистанционном расчетном сервисе. Банк24.ру неоднократно был признан «любимым банком интернета», а его Интернет-банк – лучшим в России.

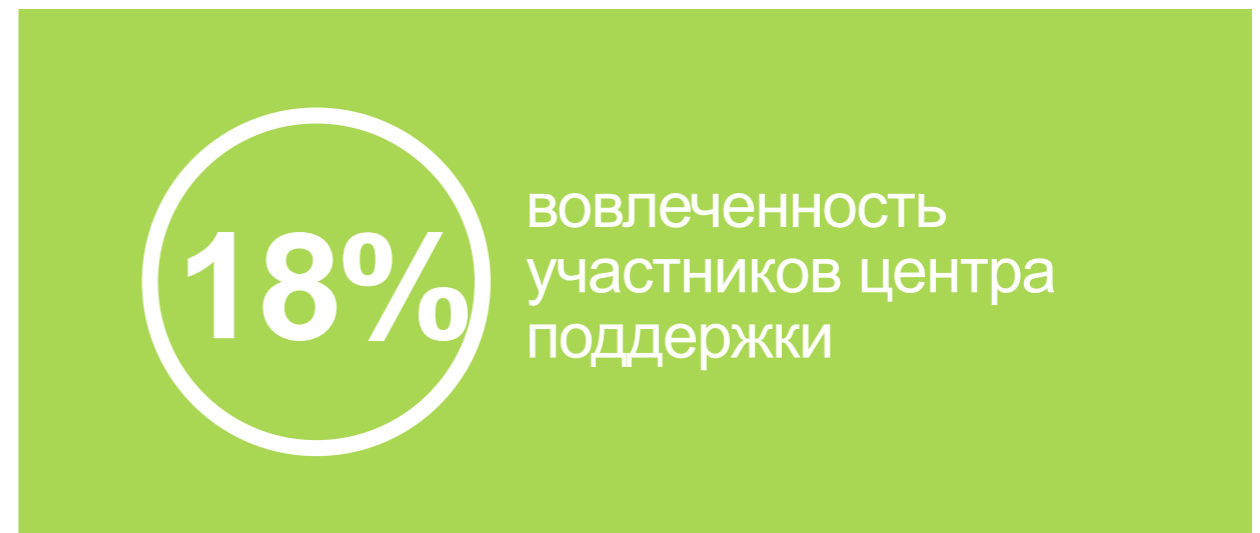
“

**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

# Результаты: вовлеченность

Клиенты крайне позитивно восприняли создание такого ресурса. За первые 3 месяца было создано около 1800 обращений.




Показатель	12 / 2011	01 / 2012	02 / 2012
Уникальные посетители	870	1 010	1 530
Просмотры страниц	10 290	11 570	19 060

# Результаты: предложения от клиентов

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 платежки 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!

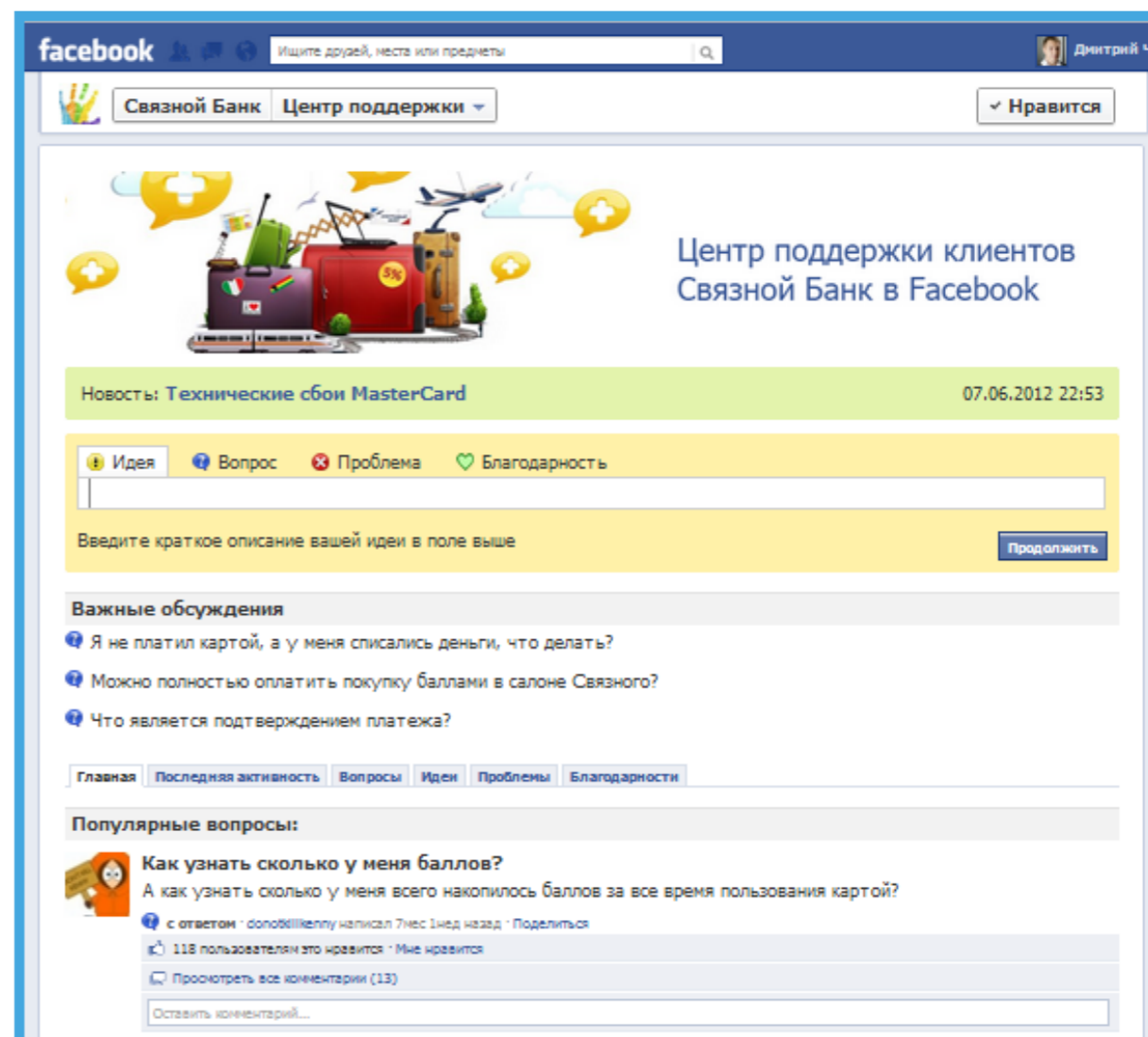
**Идея в работе**

# Кейс Связной Банк



Связной Банк (ЗАО) — банк федерального масштаба, входит в десятку ведущих банков в России по размеру карточного кредитного портфеля.

На базе решения Copiny банк организовал единый центр поддержки клиентов в социальных сетях. Клиенты получили качественный сервис и доступ к базе знаний прямо на страницах в Facebook и «ВКонтакте».



## О компании ООО «Копини»

Ведущий в России и СНГ разработчик решений в области клиентского сервиса и самообслуживания в интернете.

- Клиенты из России, Украины, Белоруссии, Казахстана, Германии, Израиля.
- Более 8 000 созданных центров поддержки на базе Copiny.
- \$ 500 000 инвестиций от Softline VP в сентябре 2011 года.

Наши клиенты:



КРУГЛОСУТОЧНЫЙ БАНК ДЛЯ ДЕЛОВЫХ ЛЮДЕЙ



УРАЛЬСКИЙ БАНК  
РЕКОНСТРУКЦИИ И РАЗВИТИЯ



ХАЙНОВ



мода с доставкой



ideas for life



Первомайский  
Удобный, надежный!



AHMAD TEA  
LONDON





# Спасибо!

Дмитрий Чистов,  
ген. директор ООО «Копини»  
[dchistov@copiny.com](mailto:dchistov@copiny.com)