



IVR СТРОИТЕЛЬСТВО VTB24

На долю IVR выпадает 30% от общего впечатления клиента о качестве услуг компании*



К сожалению, эти же исследования находят, что **IVR — слабое звено большинства организаций**, он потенциально ухудшает положение и способствует снижению качества обслуживания клиентов.

Сравнение удовлетворенности от общения с живым оператором и с IVR показало, что только в **7% случаев удовлетворенность от IVR была выше**.



* По данным исследований «J.D. Power and Associates»

Полезность товара - это способность удовлетворять какую-либо потребность

Полезность выражает не столько физические свойства товара, сколько отношение к ним потребителя, т.е. субъективное восприятие товара.



ВТБ24



МИНУМ ВРЕМЕНИ
МАКСИМУМ ЭФФЕКТИВНОСТИ



IVR-IV для навигации | Голосовые сервисы | Свободное распознавание

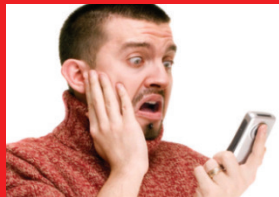


Собирали «грабли»



Подчас мы сами снижаем полезность сервиса, идя на поводу необоснованных требований смежников:

ЛОГИН + ПАРОЛЬ



- Шаг 1: Зайти на сайт
- Шаг 2: Ввести Номер карты
- Шаг 3: Ввести Кодовое слово
- Шаг 4: Получить Логин и Пароль
- Шаг 5: в IVR ввести Логин и Пароль**

ЛОГИН + 4 последних цифры номера карты



- Шаг 1: Позвонить в КЦ
- Шаг 2: Пройти идентификацию у Оператора
- Шаг 3: Получить Логин
- Шаг 4: в IVR ввести Логин и 4 последние цифры номера карты**

+ 40% IVR Gross

Избавляемся от лишних вопросов



Уже сейчас со звонком мы получаем достаточно информации для кастомизации меню:

Универсальное меню IVR

Усредненные данные о востребованности пунктов меню

- ✓ Экспертное мнение менеджмента Контактного Центра о важности и востребованности каждого пункта
- ✓ Статистические данные о вызовах всех Клиентов в IVR

- «Дубовая» структура;
- Ковровое покрытие «аварийниками»
- Нет возможности размещать целевые предложения продуктов и услуг в IVR

Кастомизированное меню IVR

Данные о звонке:

- Мобильный номер Клиента



Данные о Клиенте по номеру телефона:

- ✓ Регион Клиента
- ✓ Маркетинговая категория Клиента
- ✓ Ценность для компании (Vip, High, Low)
- ✓ Продукты и услуги Банка
- ✓ Последние важные события по профилю Клиента
- ✓ История взаимодействия Клиента

- В Главном меню только актуальные для каждой группы клиентов пункты
- Изменение порядка пунктов в зависимости от частоты использования каждым Клиентом
- Кастомизированные «аварийники»
- Целевые предложения продуктов и услуг в IVR

+ 3-5% IVR Gross

Не перегружаем информацией



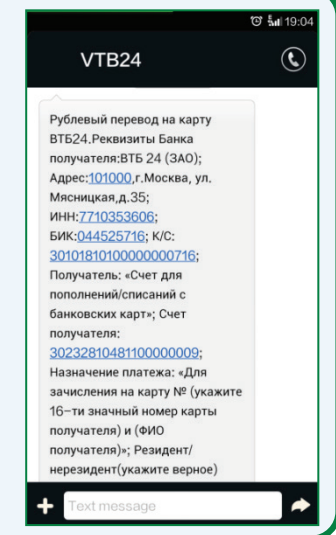
Восприятие смысла речевого сообщения на **55%** происходит благодаря мимике и языка тела.
Имеет ли смысл идти против природы?

Можно озвучить текст в IVR



Рублевый перевод на карту ВТБ24. Реквизиты Банка получателя: ВТБ 24 (ЗАО); Адрес: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д. 35; ИНН: 7710353606; БИК: 044525716; К/С: 30101810100000000716; Получатель: «Счет для пополнений/списаний с банковских карт»; Счет получателя: 30232810481100000009; Назначение платежа: «Для зачисления на карту № (укажите 16-ти значный номер карты получателя) и (ФИО получателя)»; Резидент/нерезидент (укажите верное)

Или предложить отправить в SMS на мобильный



Снижаем затраты на трафик 8-800
Повышаем полезность

Правильно используем **ТЕХНОЛОГИИ**



Любая новая технология должна повышать полезность продукта, а не «красоваться на фасаде»:

«... Нажмите или скажите....»

«Пожалуйста, назовите город»

«Москва»

«Назовите улицу и номер дома или ближайшую станцию метро»

«Красные ворота»

Ближайшие 3 банкомата группы ВТБ находятся по адресам:

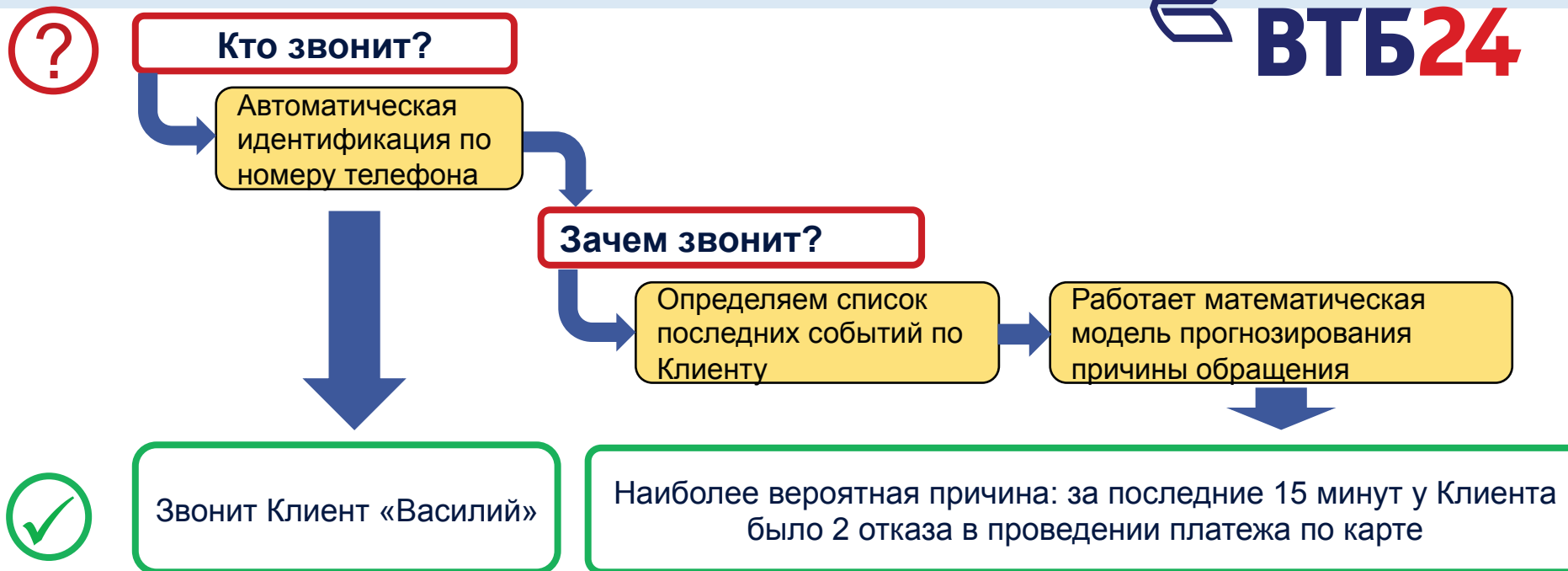
Первый:
Улица Комсомольская Дом 2
Время работы Круглосуточно
Примерное расстояние 180 метров
Доступные операции: снятие наличных

Второй: ...

Третий: ...

+ 3% IVR Gross

Создаем иллюзию отсутствия IVR



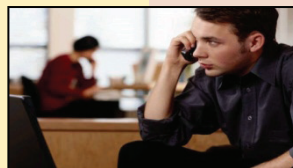
Василий, Вы хотели получить на свой мобильный SMS-сообщение с балансом и информацией о 5-ти последних операциях по Вашей карте?

ВАРИАНТ 1



Василий, SMS-сообщение отправлено на номер +7916XXXXXXX. Могу я чем то еще помочь?

Да, верно!



Нет!

ВАРИАНТ 2

Василий, здравствуйте! Чем я могу помочь Вам?



Стираем границы



Кто звонит?

Автоматическая идентификация по номеру телефона

Зачем звонит?

Определяем список последних событий по Клиенту



Звонит Клиент «Юлия»

У Клиента есть кредитная карта Банка.
За месяц были совершены покупки за счет кредитного лимита
Сегодня платежная дата по карте.



Юлия, добрый день!
Чем я могу Вам помочь?

Сколько я
должна?



Минимальная сумма для погашения по кредитной карте Visa Gold – 12 305 рублей.
Сегодня у Вас платежная дата. Я направил на Ваш Мобильный адреса ближайших к Вам банкоматов.
Могу я чем то еще помочь?

Будущее которое мы хотим построить



«Замещение операторов call-центров происходит уже сейчас — практически все компании предлагают своим клиентам пообщаться сначала с автоответчиком, с помощью которого можно решить ряд вопросов без участия сотрудника информационного центра, например, заблокировать кредитную карту. До 2020 года телефонные операторы будут полностью замещены программами-коммуникаторами»

Агентство стратегических
инициатив



Вопросы?