

# Клиентские сообщества – новый способ обслуживания клиентов онлайн

Павел Чистов,  
Генеральный директор Сорпту

# СТАРЫЙ ПУТЬ

Маркетинг и клиентский сервис  
существовали порознь



# Клиентский сервис v1.0



# аркетинг v1.0





# Интернет и социальные сети изменили ВСЕ!



# ару цифр...

Интернет изменил способы общения компаний со своими клиентами. Сайт и социальные сети стали новыми каналами коммуникации.

**90 млн.**  
пользователей  
в Рунете ежемесячно\*

**90%**  
из них используют  
соцсети\*\*



**Больше 60%**  
пользователей при возникновении  
проблемы ищут ее решение онлайн\*\*\*

# Новые каналы поддержки клиентов

Появились новые интерактивные каналы коммуникаций и поддержки.  
Произошло распределение обращений, изменились ожидания клиентов от контакт-центров.



**68%**

PHONE



**60%**

WEBSITE  
(STATIC FAQs)



**54%**

EMAIL



**37%**

IM

# Call-центр



# Contact-центр



- много каналов,
- непривычно,
- нет стандартов.

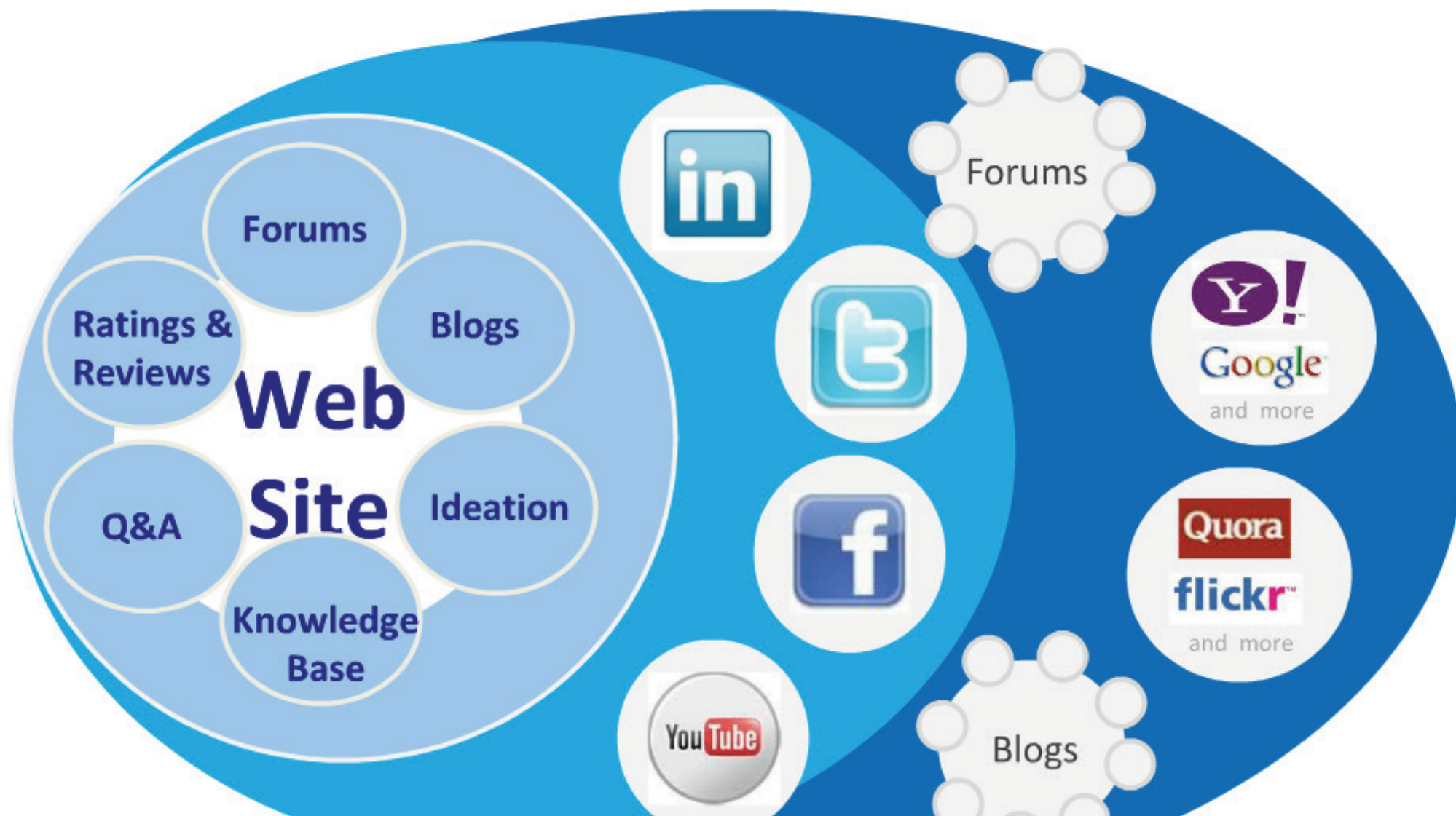


- снижение расходов,
- улучшение сервиса,
- лояльность



# Система поддержки клиентов онлайн

Сообщество поддержки позволяет использовать социальные каналы (форумы, соц.сети и т.п.) для дополнения или замещения традиционных каналов поддер



# Общество поддержки клиентов

Было

БОРУМ	ТЕМА	СОБЕДИТЕЛЬ	ПОСЛЕДНЕЕ СООБЩЕНИЕ
<b>Главный форум</b>			
Главный форум Здесь обсуждаются общие вопросы, связанные со Сбербанком	2678	8723	Чт июн 20, 2013 8:14 am 047189 G
Новости Обсуждение новостей Сбербанка	36	121	Пн июн 10, 2013 3:01 am AndrewTatkov G
Сбербанк Обсуждение Сбербанка	26	90	Чт май 30, 2013 12:14 pm Alorin G
Предложения для развития Обсуждение идей от клиентов, как Сбербанку стать еще лучше	340	1180	Чт июн 20, 2013 11:40 am Bobo007 G
Качество обслуживания Обсуждение качества обслуживания клиентов	1750	4973	Чт июн 20, 2013 8:20 am maxik G
И для частных лиц			
<b>Банковские карты</b> Обсуждение работы с банковскими картами	4276	16672	Чт июн 20, 2013 11:30 am OlgaK Belkova G
<b>Вклады</b> Обсуждение вкладов Сбербанка	837	3280	Чт июн 20, 2013 10:11 am maksimchen53 G
<b>Потребительские кредиты</b> Обсуждение потребительских кредитов Сбербанка	1577	5314	Чт июн 20, 2013 12:50 pm adoni G
<b>Кредитные карты</b> Обсуждение кредитных карт, предоставляемых Сбербанком	676	2612	Чт июн 20, 2013 10:53 am alex G
<b>Ипотека</b> Все об ипотеке от Сбербанка	1875	6188	Чт июн 20, 2013 9:00 am 047189 G
<b>Платежи и денежные переводы</b> Оплата услуг и денежные переводы в отделениях Сбербанка	1212	3770	Чт июн 20, 2013 9:11 am 047189 G
<b>Сбербанк Online</b> Обсуждение системы банковского обслуживания через интернет от Сбербанка	1620	4900	Чт июн 20, 2013 12:47 pm Vasovskiy G
<b>Драгоценные металлы и монеты</b> Вклады СМС и физические металлы в отделениях Сбербанка	166	581	Вт май 07, 2013 8:51 am John Doe G
<b>Акции и инвестиции</b> Стратегия инвестирования с помощью Сбербанка	40	136	Вт май 21, 2013 2:55 pm Belozyan687 G
<b>Другие банковские продукты</b> Обсуждение остальных банковских продуктов Сбербанка	239	780	Чт июн 20, 2013 8:22 am maxik G
И для юридических лиц			
<b>Обслуживание юридических лиц</b> Обсуждение обслуживания юридических лиц в Сбербанке	200	497	Ср июн 19, 2013 11:07 pm vitaliy G

Стало

8 (800) 1000-200
Онлайн поддержка

Уральский Банк  
реконструкция и развитие

Офисы и Банкоматы
Личный кабинет
Интернет-банк

Поиск по сообществу
Дмитрий Чистов

**Новости:** Режим работы отделений банка в праздничные дни (8 марта)

Задать вопрос
Предложить идею
Сообщить о проблеме
Сказать спасибо

Есть вопрос? Введите его сюда.

Продолжить

**Важные обсуждения**

Самые обсуждаемые в сообществе: [Вклады](#), [Ипотека](#), [Платежи](#), [Банковские карты](#)

- 1 Как пополнить карту вашего банка если в городе н...
- 1 Можно ли банковской картой УБРИР оплачивать ин...
- 1 Кредит и личный кабинет: можно ли взять на кредит...
- 1 Аппетитное предложение по индивидуальным ре...

- 1 Конвертация денежных средств при расчете плате...
- 1 Как узнать, одобрен ли кредит?
- 1 Предложить идею: оформить кредит на интересных усл...
- 1 Интернет-заявка на кредит

**Категории**

- Кредиты физическим лицам**

Обсуждений: **472** Комментариев: **4876** Подкатегорий: **3**
- Банковские карты**

Обсуждений: **195** Комментариев: **1343** Подкатегорий: **3**
- Юридическим лицам**

Обсуждений: **138** Комментариев: **431** Подкатегорий: **5**
- Телебанк и СМС-банк**

Обсуждений: **125** Комментариев: **874**
- Офисы и банкоматы**

Обсуждений: **88** Комментариев: **614**
- Вклады**

Обсуждений: **78** Комментариев: **386**
- Платежи и переводы**

Обсуждений: **69** Комментариев: **384**

Друзья, приветствуем вас в сообществе поддержки клиентов УБРИР!

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

Пользоваться данным сервисом легко и удобно: достаточно в строку поиска выбрать нужную вкладку, ввести краткое описание и осуществить поиск. Если искомого не найдено в результатах поиска – создавайте новые обсуждения! Изучайте категории, проявляйте свою активность – вместе мы достигнем успеха!

Для быстрого решения ваших проблем просим предоставлять необходимую информацию в скрытом (!) комментарии.

- FAQ полностью.

# Чем преимущества?

## Самостоятельное обслуживание

Накопленные вопросы-ответы и публичная база знаний существенно снижают нагрузку на поддержку.

## Peer-to-peer поддержка

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

## Больше лояльности

Люди не любят писать в пустоту, когда компания открыто общается с клиентами, когда они вовлечены в диалог – им это нравится.

**70%**

меньше обращений  
онлайн

**20%**

снижение обращений  
в контакт-центр

**25%**

меньше негатива  
в сети

# Поддержка клиентами друг друга

Клиент ответил на вопрос другого клиента за 46 мин, в то время как сотруднику банка потребовалось более суток. В сообществах до **70% всех обращений** могут закрываться другими клиентами.



Виктор 😊 задал вопрос 17 июня 2013 в 12:38

Пользователь

## Нелогичная программа банкомата

Банкоматы большинства банков при отсутствии в них налички выводят эту информацию на заставку дисплея ( чтобы клиент не терял зря время).

Однако в УБРИРе программа предлагает выдать, спрашивает сумму, не нужен ли чек, затем задумывается и... " НЕТ ДЕНЕГ"

Издевательство над клиентом)))

Общался с банкоматом в Новоуральске, Корнилова 13, сегодня ~ в 11.40

С надеждой на улучшение "заправки" банкоматов и их программ

Виктор

### Отмечено как решение



Михаил 3 месяца назад

Пользователь


Виктор, если в банкомате нет денег, то на диспенсере горит красная лампочка. Если есть не все номиналы (менее четырех разных номиналов) , то желтая. Так же, пока не вставили карту, на дисплее банкомата периодически появляется страница, на которой указано, какие купюры есть в наличии. Как видите, узнать о наличии денег в

# Самообслуживание

Социальная поддержка подразумевает открытость коммуникаций между клиентами и сотрудниками компании. В свою очередь, такая открытость дает возможность реализовать самообслуживание клиентов онлайн. До **90%** всоднотипных вопросов может быть решено клиентами самостоятельно.

Найдите похожие темы или создайте новую

Не верный код

 [пишет не верный код!!!](#)

 Я зарегистрир

 Регистрирую к

 "не верный код

 Здравствуйте,

	A	C	D	E	F
		Результативные поиски	Новые темы	Самообслуж ивание	Просмот статей
1					
2	Телеком	422	14	97%	3094
3	Банк	328	72	82%	107
4	Телеком	1796	71	96%	-
6	Софт	2703	177	94%	-
7	Услуги	3 461	392	90%	61 754



# Поисковые системы

Клиенты ожидают поддержку как на сайте компании, так и в социальных сетях. А для многих поиск решения своих проблем начинается с Яндекса или Google.

The screenshot shows a search engine interface with a search bar containing the text "альфа банк узнать о готовности карты". Below the search bar, the results are displayed, including a link to "Кредитные карты Альфа-Банка | alfabank.ru" and a snippet of text: "100 дней без % - включая снятие наличных! До 600 000р. Заявка онлайн".



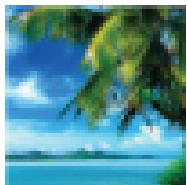
The screenshot shows a social media post with the text: "Есть желание .... Узнать о готовности кредитной карты. • Как узнать ...". Below the text, there is a link: "Где и как узнать о готовности карты alfabank.copiny.com/question/details/id/69012". The post also includes a date "9 окт 2012" and a snippet of text: "Сообщество поддержки Альфа-Банк ... Пытаюсь узнать о готовности дебетовой карты, оформленной в начале прошлой недели в ...".



The screenshot shows a social media post with the text: "Где и как узнать о готовности карты". Below the text, there is a link: "Уточнить интересующую Вас информацию по карте Вы можете в Телефонном центре «Алиса Консультант» по номеру 8-800-200-0000 (для звонков с мобильных телефонов и стационарных телефонов, зарегистрированных в регионах) или в отделении банка." The post also includes a date "3 недели назад" and a snippet of text: "Анастасия написал 3 недели назад Представитель компании Уважаемый Алексей Владимирович!"

# Повышение удовлетворенности

Клиенты ожидают открытого диалога с компанией и не любят «писать в пустоту». Компания показывает свою заботу и распространяет положительный опыт клиентов. В свою очередь клиенты знают, что будут услышаны, они получают удобный канал поддержки и обратной связи.



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 отрадно, 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»!

# Обратная связь



 **Отделения и банкоматы**  
посмотреть на карте



Круглосуточно звоните:  
**8 800 2000 024**  
[пишите](#), [звоните онлайн](#) и по [Skype](#)

Главная

Темы

База знаний

Поиск по сообществу



Дмитрий Чистов


банк24.ru / Все темы

Фильтр: Популярные


Тип: Идеи


Статус: Все

Категория: Все


Тема	Автор	Ответы	Последнее сообщение
 <b>Выпустить новую версию приложения для Android</b> (последнее обновление от 17 июля 2011) в Мобильные приложения	Egor Sofronov	116	более 6 месяцев назад от <b>Калачин Данила</b>

**Организуйте велопарковки! Сколько мож**  
в Обслуживание в офисе

 **Сбор средств с разных карт банков (**  
**Банк24.ru** путем интернет транзакции.  
в Интернетбанк


 **Разработать тариф для малого бизне**  
**500р. в месяц.**  
в Тарифы и обслуживание

**Карты VISA с процентом на остаток и др**  
в Карты для физ.лиц

 **Что за детский сад в банке? Что за с**  
в Интернетбанк

## iOS приложение

Вот некоторые комментарии (от  
обожателя Банк24.ru) по повод

 Мне нравится идея!

**Снимайте комиссии за платежи 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 де

## 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.ru для Android системы.  
(или как минимум расширить список шаблонов для приложения Банк24.ru 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.

. Меньше лишних  
комиссиями и удобне

Идея в работ

# Для кого сообщества поддержки актуальны?

## Признаки:

- Много клиентов онлайн, есть посещаемый сайт (от 3000 пос./сутки).
- Есть активные группы в соц. сетях.
- Уже используете FAQ, форум или онлайн консультант.

## Ключевые отрасли:

- Телком операторы с абонентской базой более 20 000.
- IT / Software / Internet services.
- FMCG бренды с «обсуждаемыми» продуктами.
- Розничные банки с активной работой онлайн.
- Массовые услуги (авиалинии, грузоперевозки и т.п.)

# Уральский Банк реконструкции и развития



Уральский банк реконструкции и развития более 20 лет работает на финансовом рынке, имеет 250 отделений в 38 регионах России.

**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.

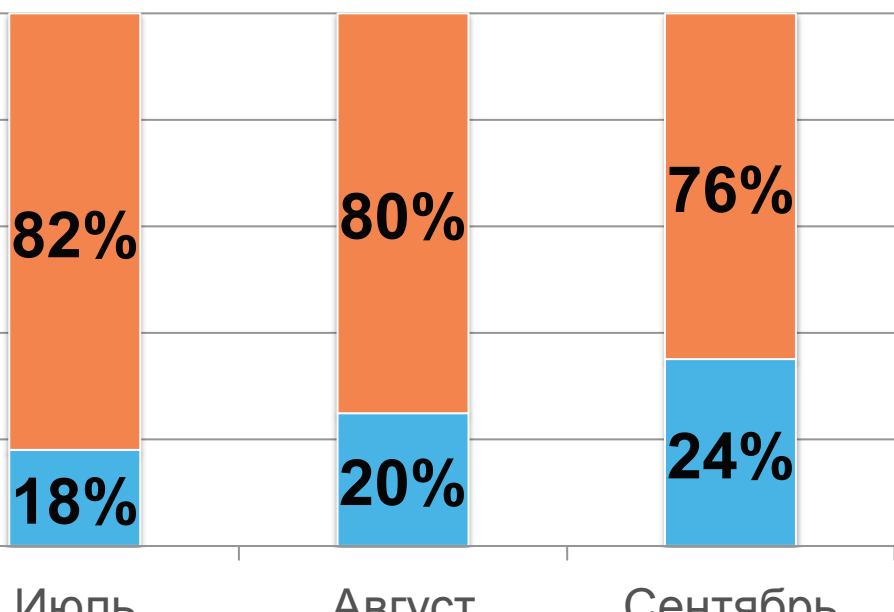


# Результаты: самообслуживание и поддержка

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



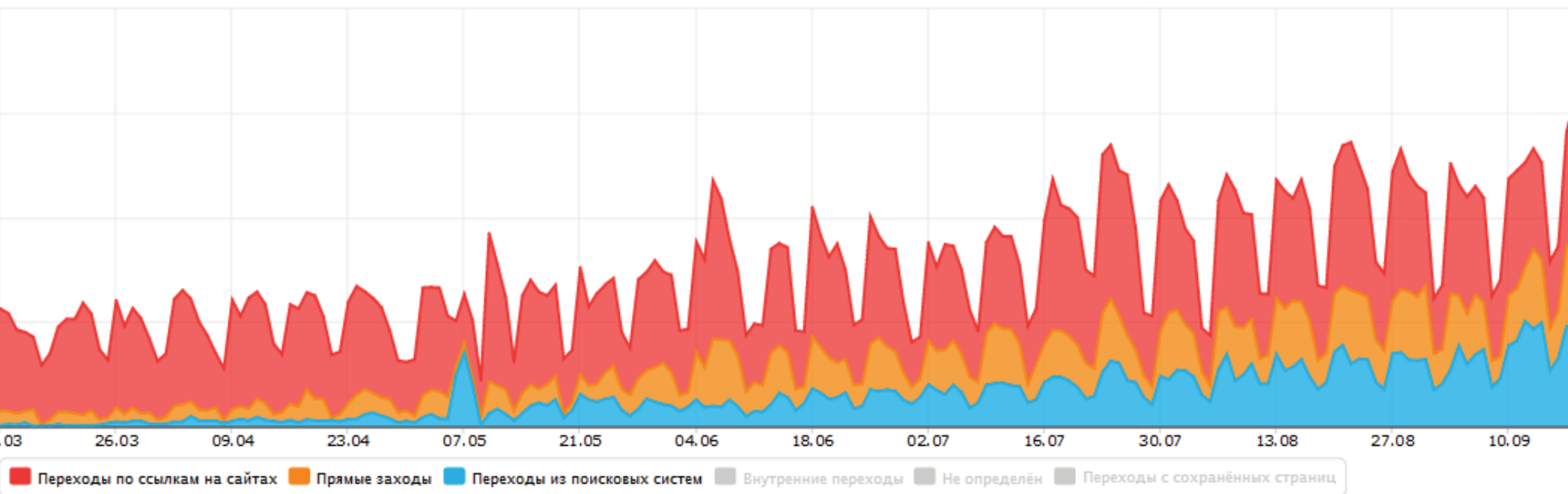
60%

обращений  
закрываются без  
участия сотрудников

# 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



# ейс HeadHunter



Группа компаний HeadHunter (hh.ru) работает на рынке интернет-рекрутмента с 2000 года. На данный момент сайт hh.ru является одним из крупнейших онлайн-ресурсов для поиска работы.

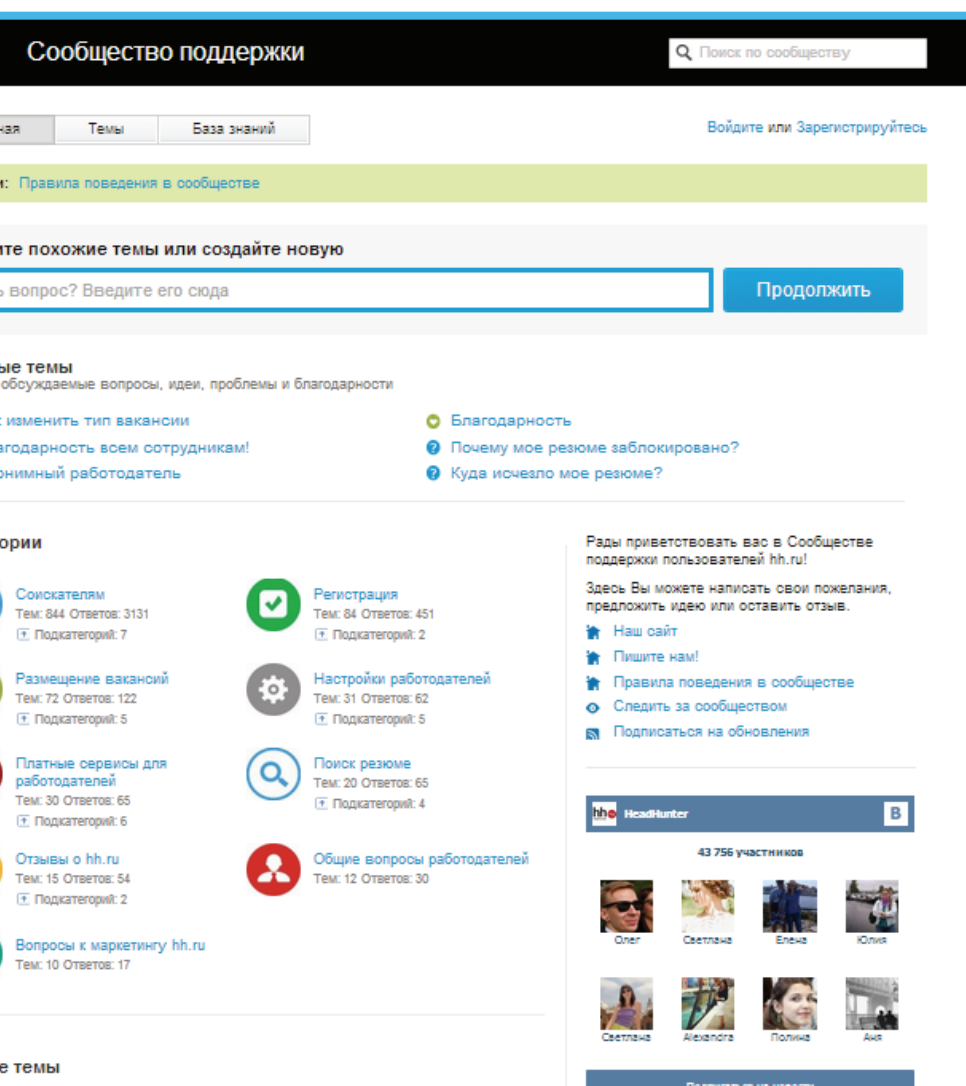
В 2013 году основными каналами общения с клиентами у компании были: email, телефон и чат-коммуникатор. В службу поддержки в сутки обращалось от 1500 до 2000 человек.

## Стали следующие задачи:

- Повышение процента самообслуживания клиентов и снижение нагрузки на контакт-центр.
- Повышение лояльности клиентов к бренду благодаря открытому общению.
- Публичный сбор обратной связи для улучшения функционала и процессов.

# Результаты

За 8 месяцев (август 2013 – март 2014г.) в сообществе было создано несколько тысяч тем и комментариев. Показатель отказов составляет всего 26%, клиенты вовлечены в общение с компанией.



## Данные сообщества:

- Уникальных посетителей – **153 000**.
- Просмотров – **670 000**.
- Зарегистрировались в сообществе **7 957** пользователей.

68%

самообслуживание  
клиентов



Группа компаний Danone-Юнимилк — крупнейший производитель молочной продукции в России.

На базе платформы Copiny было организовано сообщество потребителей бренда детского питания «Тема». За 3 месяца проведения промо-акции экономический эффект составил более **900 000 рублей**.

Показатель	8-800	Copiny
Количество обращений всего	5000	2700
Отклонено	1300	0
Стоимость обработки	<b>360 руб.</b>	<b>35 руб.</b>

Данные предоставлены компанией Danone-Юнимилк, бренд детского питания «Тема».

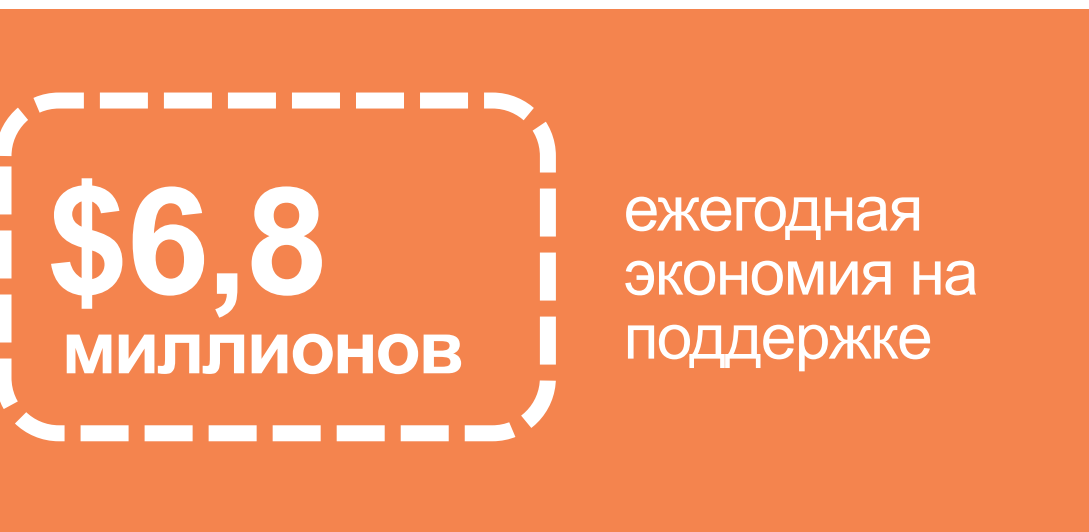


# История успеха Autodesk®

**Autodesk** - мировой лидер в области разработки ПО для 3D дизайна и моделирования.

**Задачи:** обеспечить простую и эффективную поддержку по продуктам компании. Уже существовали 175 форумов по 80 продуктам на 13 языках.

## Результаты



**спасибо! Вопросы?**

Митрий Чистов, Copiny  
[chistov@copiny.com](mailto:chistov@copiny.com)