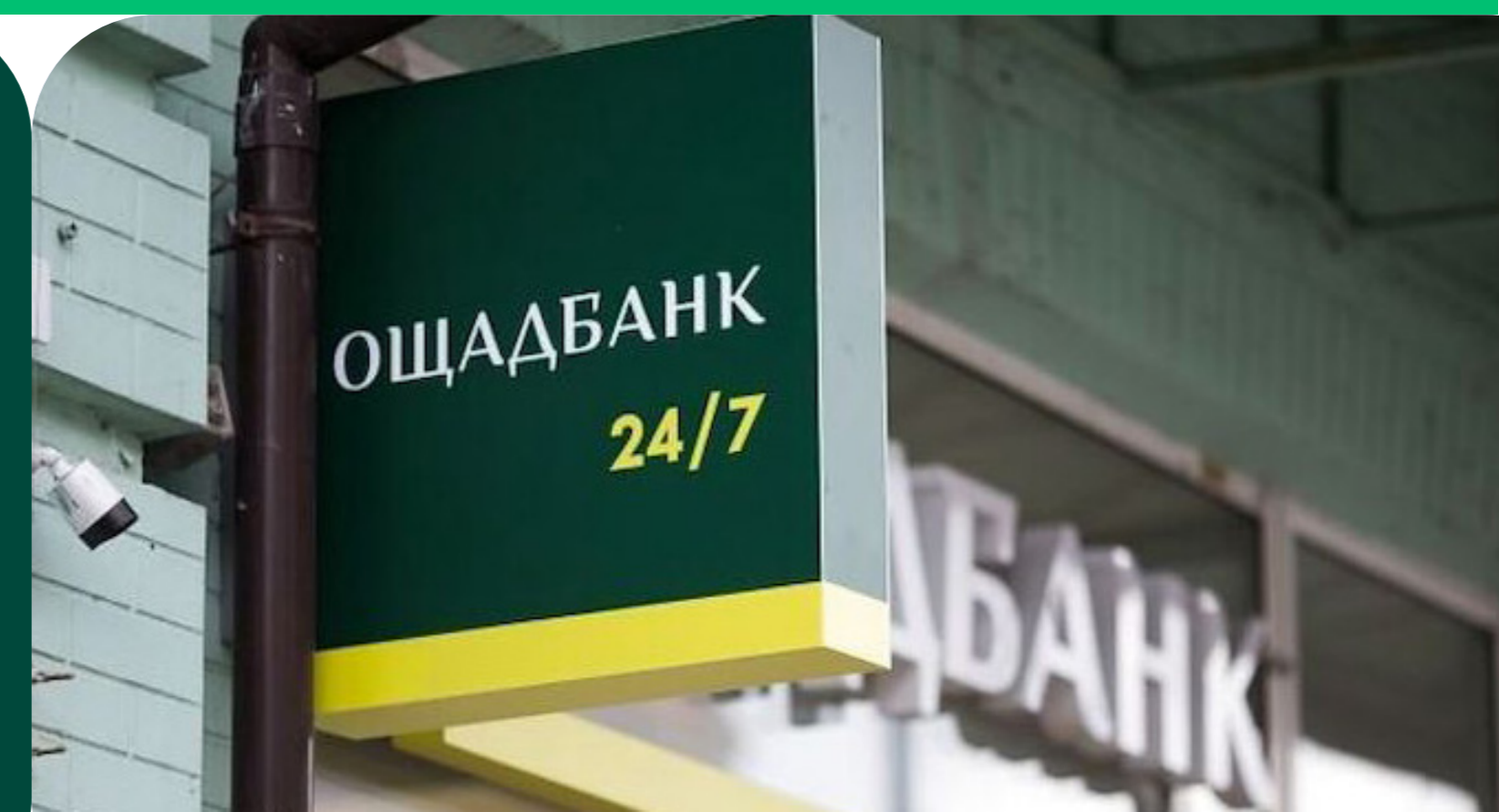


Покращення досвіду клієнтів Ощадбанку за допомогою альтернативного каналу для дзвінків у службу підтримки

Як Ощадбанк підвищив рівень задоволеності клієнтів, запровадивши безкоштовні дзвінки до служби підтримки у Viber



Виклик:

Обмежений вибір каналів для дзвінків до служби підтримки, особливо для клієнтів за межами України

Рішення:

Бізнес-дзвінки Viber від GMS

Переваги:

- Підвищення рівня задоволеності клієнтів завдяки новому зручному каналу дзвінків до служби підтримки;
- Підвищення ефективності обслуговування клієнтів за межами України;
- Оптимізація витрат на обслуговування клієнтів.

“

Бізнес-дзвінки у Viber — ефективна альтернатива звичайним дзвінкам по мобільному телефону, що є особливо актуальним для тих наших клієнтів, які зараз проживають за межами України. Ми отримали багато позитивних відгуків щодо цієї опції і висловлюємо вдячність Rakuten Viber та GMS за те, що допомогли нам в її реалізації.



Антон Тютюн

заступник голови правління Ощадбанку,
відповідальний за роздрібний бізнес



ОЩАДБАНК



Про Ощадбанк

Ощадбанк є найбільшим в Україні універсальним державним банком, який має мережу в майже 1200 відділень, 2793 банкомати і 2559 терміналів самообслуговування по всій країні. Маючи на меті безперебійне надання послуг фізичним і юридичним особам, банк постійно розширює свої технічні, операційні та безпекові можливості.

Орієнтований на забезпечення високого рівня обслуговування, Ощадбанк підтримує безпечну та зручну омніканальну комунікацію з клієнтами 24/7 через різні канали — контакт-центр, чат-бот, соціальні мережі, месенджери, мобільні додатки, мережа відділень тощо.



Виклик

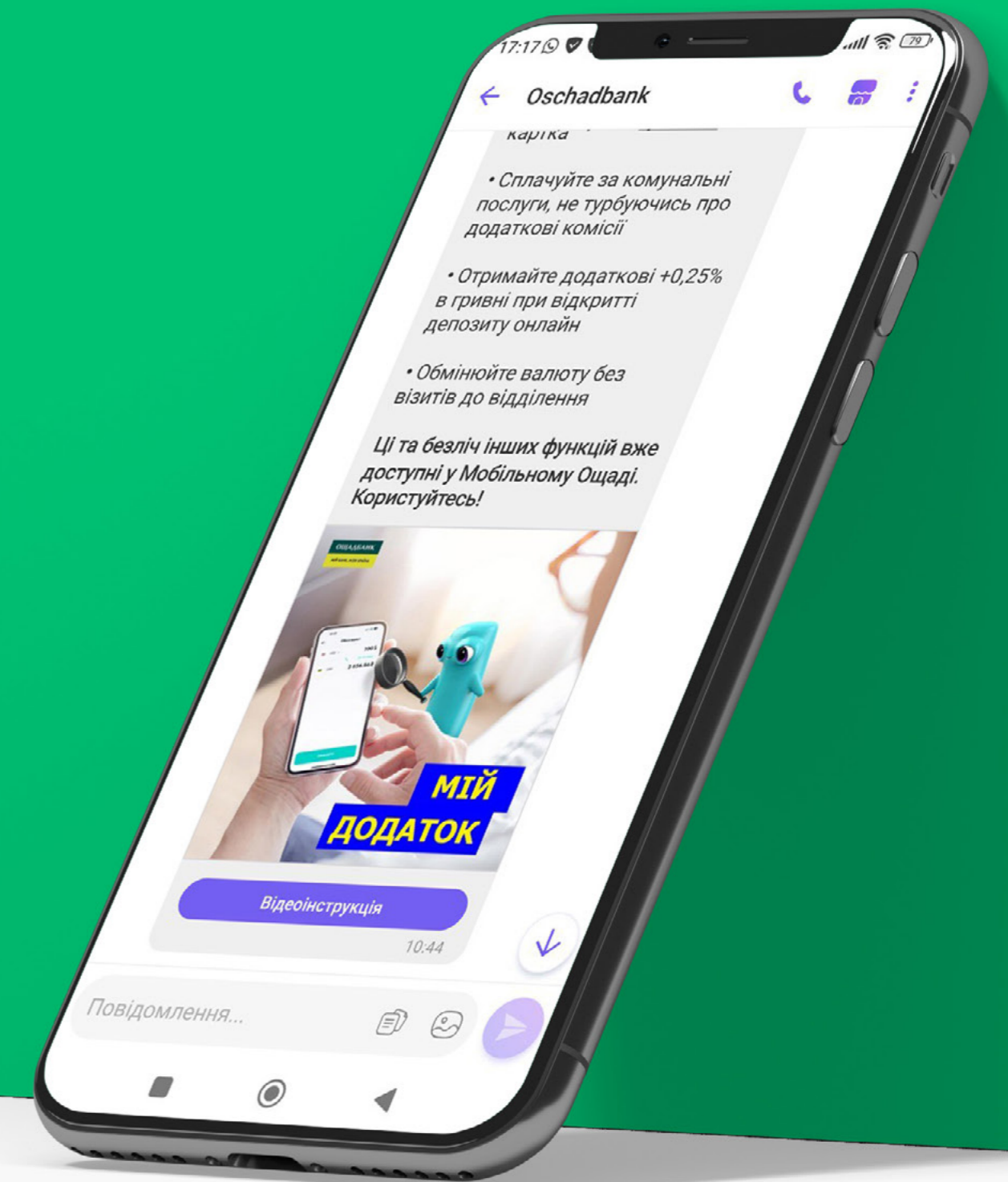
Ощадбанк значно вдосконалив та модернізував свої процеси та системи для забезпечення стабільності під час війни. Банк забезпечив своєчасну допомогу своїм клієнтам, водночас скоротивши витрати. Однак, оскільки багато клієнтів виїхали за межі України, потрібно було надати їм додаткові можливості зв'язку з банком. Альтернативні канали підтримки стали пріоритетними для покращення загальної гнучкості в обслуговуванні та забезпечення нового рівня зручності для клієнтів

💡 Рішення

Бізнес-дзвінки Viber від GMS — безкоштовний канал, який використовує голосову технологію Viber для взаємодії в режимі реального часу через застосунок. Це рішення дає змогу користувачам миттєво та без додаткових витрат зв'язуватися зі службами підтримки. Його можна застосувати в трьох різних розділах застосунку. Кожен з них дає клієнтам можливість швидко зв'язатися з банком.

Для клієнтів Ощадбанку Бізнес-дзвінки Viber стали простим та інтуїтивно зрозумілим способом зв'язку зі службою підтримки в Україні та за її межами. Використовуючи Інтернет замість стільникової мережі, клієнти можуть здійснювати безкоштовні дзвінки незалежно від місцезнаходження. Це гарантує, що українці, які живуть або подорожують за кордоном, можуть легко дзвонити до Ощадбанку, не покладаючись на мобільний зв'язок, який може бути неякісним або дорогим залежно від регіону.

Ощадбанк інтегрував Бізнес-дзвінки Viber від GMS із платформою контакт-центру. Це рішення є частиною цілодобової служби підтримки Ощадбанку. Воно було з радістю сприйнято клієнтами. Цей продукт забезпечив більш гнучкий вибір щодо використання каналів комунікації, що є важливою частиною досвіду взаємодії клієнтів з брендом.

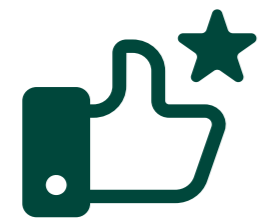




Переваги

Запропонувавши альтернативний канал підтримки клієнтів, Ощадбанк зміг задовольнити більш широкий спектр потреб клієнтів. Бізнес-дзвінки Viber від GMS допомогли забезпечити новий рівень зручності, підвищивши рівень вдовolenості клієнтів і формуючи позитивне сприйняття бренда. Важливо, що банк надав канал безкоштовної комунікації для клієнтів за кордоном, допомагаючи їм заощадити на стільниковому зв'язку. Бізнес-дзвінки Viber дали Ощадбанку можливість скоротити витрати на обслуговування клієнтів, адже вони є економічно вигідною альтернативою безкоштовним номерам.

Результати



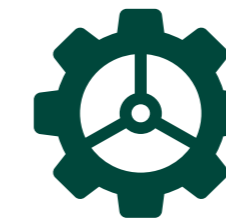
Підвищення рівня задоволеності клієнтів



Краща доступність служби підтримки



Підвищення продуктивності команди



Оптимізація витрат на контакт-центр

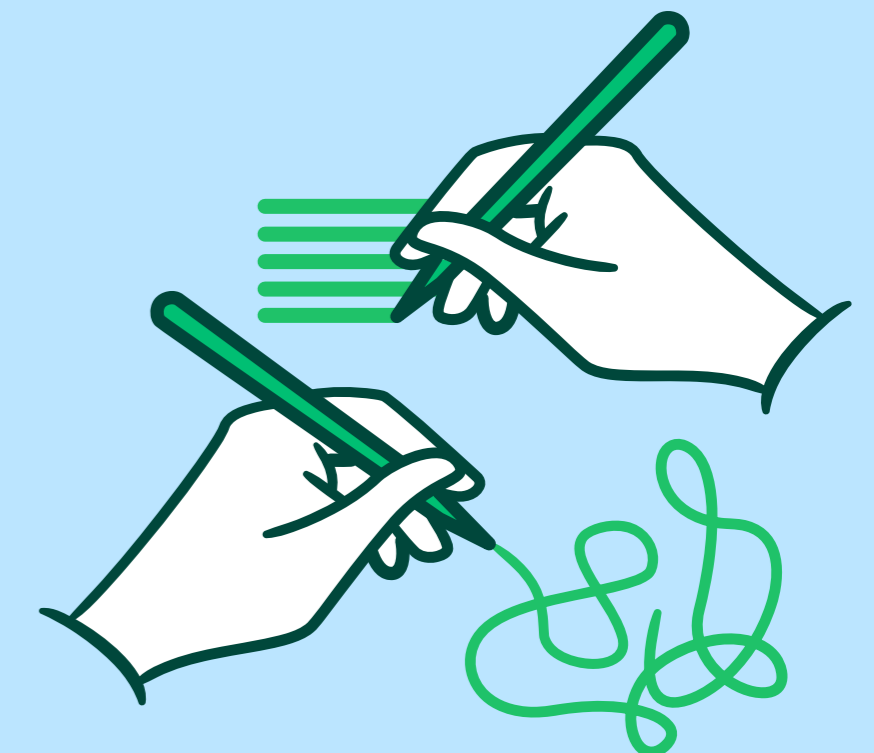


Позитивне сприйняття бренда

“

Понад 70% наших клієнтів використовують Viber, і нам здалося слушним запропонувати безкоштовні дзвінки через цей застосунок. Нас одразу зацікавило рішення GMS і ті переваги, які наші клієнти отримали б від нього. Тепер вони можуть швидко зв'язатися з нашою службою підтримки, щоб вирішити свої питання, зокрема з-за кордону. Як працівники контакт-центру, так і клієнти Ощадку вважають цей інструмент зручним та інтуїтивно зрозумілим у користуванні.

— **Антон Тютюн**, заступник голови правління Ощадбанку, відповідальний за роздрібний бізнес.



Засвітїть свій завтрашній день!



Слідкуйте за
новинами GMS:



gms.net