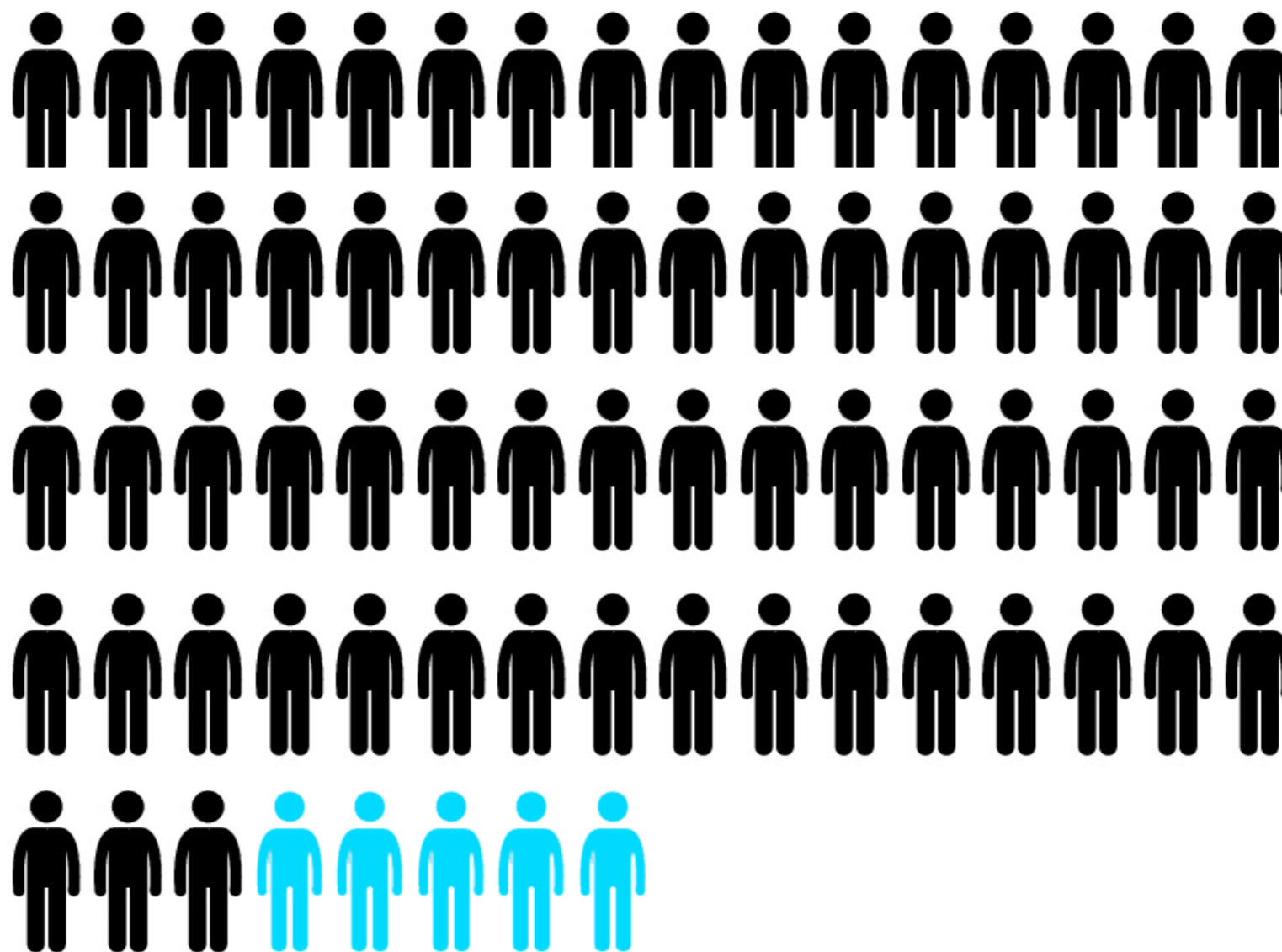


**Как социальные медиа преобразуют отношения с клиентами?
Или почему важно заботиться о ваших клиентах.**

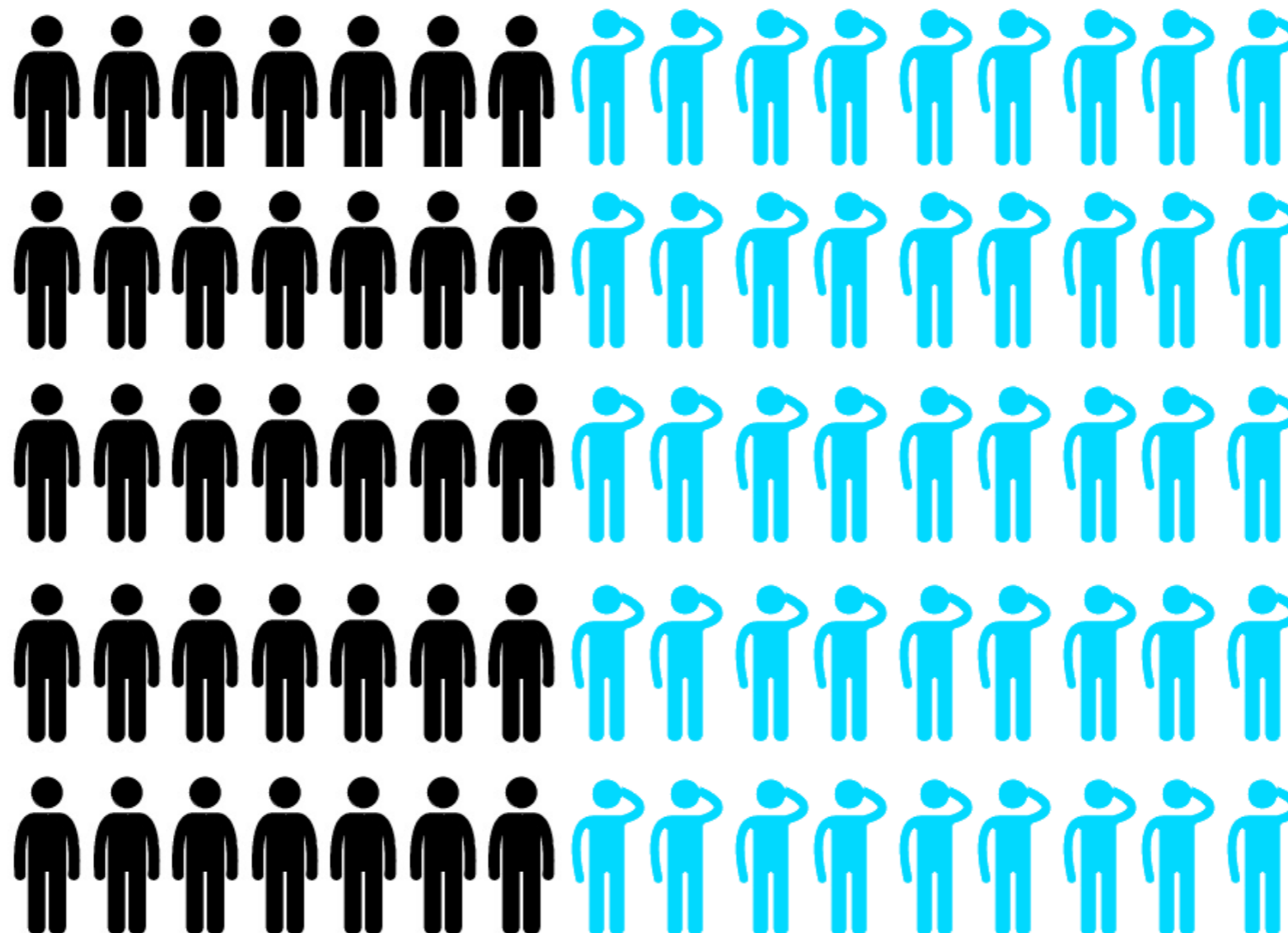
Служба заботы о клиентах Сбербанка

Аудитория интернета растет



Среднемесячная аудитория увеличилась на 17% и составила 54,5 миллиона человек. (ComScore 2011)

Рост соцмедиа за счет использования смартфонов



42% жителей России использует для выхода в интернет смартфоны, 56% в Москве



Социальные сети — самая популярная интернет-активность в мире



Люди проводят в соцсетях в 3 раза больше времени, чем раньше





1500+ постов



700тыс. статусов



6600+ фото



175тыс. твитов



2000 чекинов



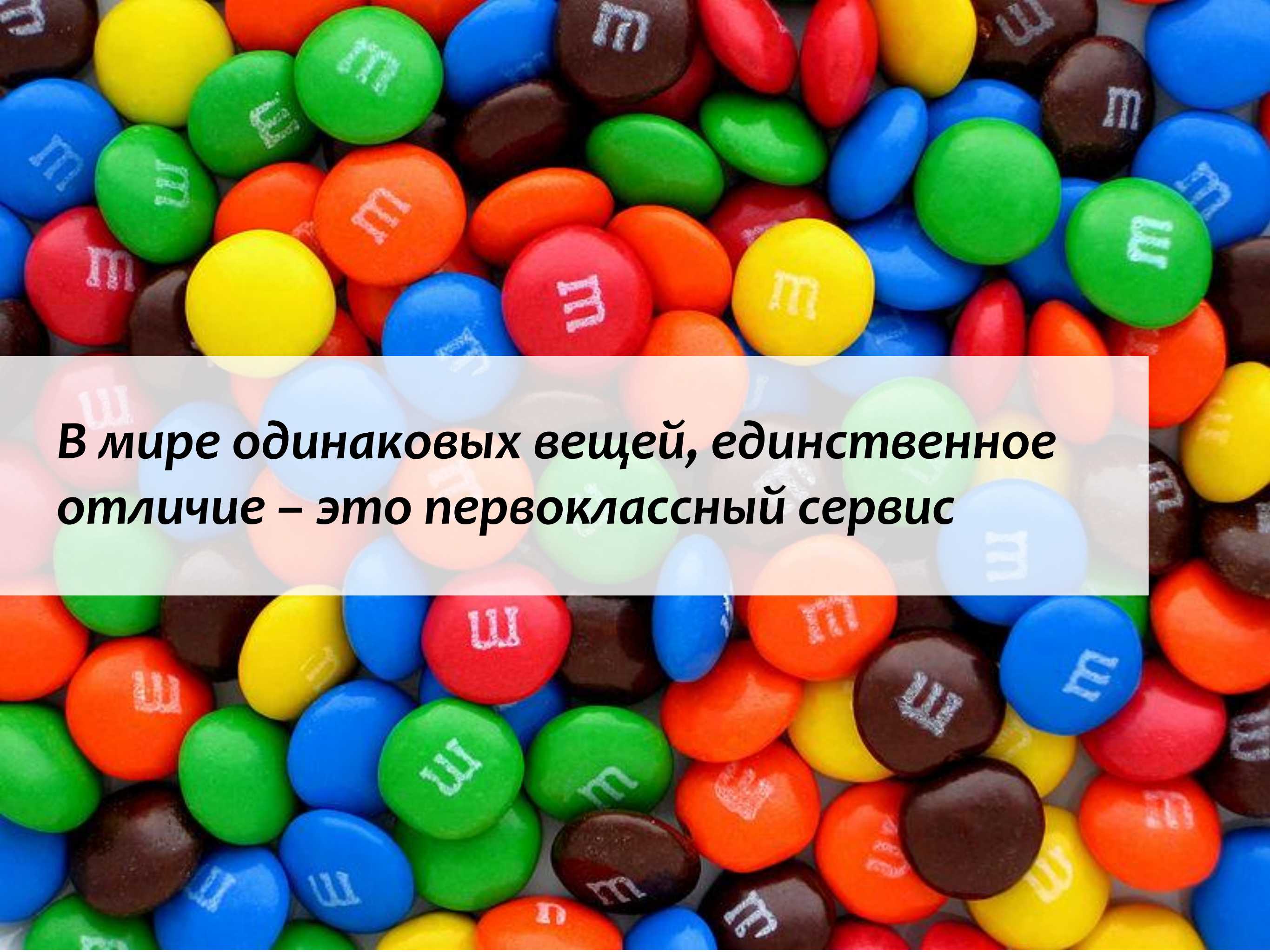
Во все времена люди делились своими впечатлениями и отзывами о компаниях и продуктах. Социальные сети изменили лишь одно — они сделали общение людей публичным.





Реакция возникает, когда обслуживание или продукт

- **Превосходит ожидания**
- **Не соответствует ожиданиям**



В мире одинаковых вещей, единственное отличие – это первоклассный сервис



**Самые частые в мире
жалобы на банки
— это низкое качество сервиса.**

**После плохого обслуживания
82% клиентов готовы уйти**

Люди делятся с друзьями опытом взаимодействия с компанией



25%



65%

Из них с **10+ друзьями** поделились

- негативным мнением 48%
- позитивным мнением 25%

Правильное поведение в кризисных ситуациях резко усиливает лояльность



Лояльность ↑



За **4** года сравнение финансовых услуг выросло с **49%** до **73%**.

- 1 Наличие регулярного доступа в Интернет влияет на уровень доверия различным источникам информации при выборе банка.
- 2 Люди, пользующиеся Интернетом, **больше доверяют** источникам, которые можно найти **в сети**.
- 3 **49%** доверяют рекомендациям друзей и знакомых

Искренность порождает доверие



Почему забота?

300 обращений в день

60% - повторные

11 комментариев

в среднем 130 просмотров

Обращения не устаревают



Задачи Службы заботы

- 1 **Мультиканальный клиентский сервис**
- 2 **Выполнение части функций service-desk**
- 3 **Тестирование продуктов и услуг**
- 4 **Формирование пула адвокатов-бренда**
- 5 **Привлечение новых клиентов**



До ☹️

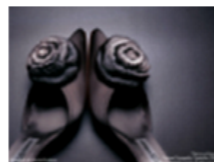


@Marrkyboy

Mark Shirchenko

А че Сбербанк онлайн так тормозит,
или это я один такой урод?

Я блондинка или снова про
Сбер



Я в очередной раз удивилась, хотя казалось бы и нечему.
Но сначала не об этом. сначала про то, что лох это судьба, а если он еще и блондинко - то капец.
Не могу найти свою зарплатную карточку!
Обнаружила её пропажу сегодня. а в голове как провал памяти какой... Помню вчера в банкомате занималась переводом с нее денег на кредитку. О чем и свидетельствует смс от мобильного банка. Фвф..

После 😊



@Marrkyboy

Mark Shirchenko


Сбербанк тут же ответил и пообещал постараться все исправить. Супер, так держать!!!

Новогодние чудеса начались?



Была несколько удивлена и обрадована.
Вчерашний пост про Сбербанк помните?
Ну так вот.
Этот пост сотрудник Сбербанка заметил, прочитали, откомментировал, позвонил

До ☹️



kalinin_v

"Совковский" сервис. Или про то, как я в "Сбербанк" схолил и стал "народным контролёром"

Вчерашний день надолго войдёт в мою историю взаимоотношений с банковскими структурами, как чёрный. Из монополистов на рынке банковских услуг, который претендует на звание доступного и удобного, но остаётся наверное, догадались, речь пойдёт о "Сбербанке".


Но обо всё по порядку... Ровно в 10:00 я подъехал к ТЦ "Облака" на Ореховом бульваре, чтобы провести один час. В 10:10 я уже зашёл в отделение банка на 1 этаже комплекса и сразу обратил внимание, что там опять несмо...

К слову, это отделение - одно из самых близких к проезжей части и мне удобно там парковаться. Не скажу, что наблюдаю там очереди. Как и вчера. Самое интересное, что из 4 окон, которые должны обслуживать физическое лицо...

После 😊

Сбербанк меняется!

Несколько недель назад я рассказал о том, как сходил справить "финансовую нужду" в одно из отделений Сбербанка в Торговом центре "Облака" на Ореховом бульваре в Москве. Подробнее об этой душещипательной истории - вот Сбербанк на а) свой праведный гнев, который излил в ЖЖ и б) на мой звонок в "горячую линию" банка.... Но обо всё...

Чудеса начались после того, как в тот же день на мой пост в ЖЖ оперативно отреагировал некто  **Mikhail Bely** Сбербанка и уверил меня, что мой крик души не останется без ответа. Кстати, он, по его словам, даже специальный подразделение Сбера, отвечающими за контроль качества (**Тыц**)

**Кратко:**

Знакомым позвонили из Сбербанка, сказали, что они VIP-клиенты, и пригласили в отделение для рассказа о их новом статусе, возможностях, привилегиях и т.д. По приезду выяснилось, что в отделении оформляется только карточка VIP-клиента, а для рассказа надо ехать в другой офис. Они не поленились, поехали. В том офисе им сказали, что в субботу (а дело было в субботу) VIP-менеджер не работает, но дали его мобильный телефон, по которому якобы можно получить ответы на все вопросы. Мобильный, естественно, не отвечал - суббота ведь. Вот такой VIP-сервис от Сбербанка - по будням с 10 до 18 :)

Полно:

Приятная оперативность :) Тогда немного фактов. Все это происходило в прошлую субботу, 11 июня. Первоначально просили приехать в отделение на Яна Райниса, 30. Там выдали карту Momentum, являющуюся пропуском в программу Премьер, и отправили на Сходненскую, 9. Вот там-то знакомые и познали все прелести программы VIP-обслуживания...

Основных вопросов 2:

1) зачем ездить в несколько отделений, чтобы просто попасть в программу и узнать, что тебе предлагают? Я вижу в этом внутреннюю логику Сбера, но она, на наш взгляд, неправильна. Понятно, что человека зовут в то отделение, где он обслуживается, держит счета и т.д. Очевидно, это делается для его удобства - ведь он выбрал это отделение по каким-то устраивающим его критериям (удобство расположения, часы работы, хороший контакт с операционистами, пивной ларек за углом в конце концов :)), поэтому для его удобства его туда и зовут. Но зачем посылать его потом в другой офис? Либо расскажите о своем предложении прямо в этом офисе, либо, если не уверены в том, что выдержите стандарты обслуживания, зовите его сразу туда, где сидит персональный менеджер. Пусть он заполняет анкету и вносит человека в программу VIP.

2) почему VIP-менеджер работает меньше, чем его клиенты? Что у моих друзей, что у меня нередки случаи работы по выходным (как работа дома, так и встречи с клиентами). Про работу допоздна я просто молчу. Получается, что люди могут приехать к Вам только на выходных. Наверное, Сбербанк - не интернет-стартап, состоящий из 2 энтузиастов, развивающих проект "за идею" полгода-год, и может позволить себе VIP-сервис, работающий в режиме 24/7 хотя бы по телефону/интернету. Кроме того, если офис Сбербанка работает в субботу для ВСЕХ клиентов, почему VIP-клиенты в этот день не могут получить достойное обслуживание в рабочем порядке у своего менеджера? Почему он даже мобильный не поднимает?

Возможно, здесь нет вины конкретных людей, гонявших нас по отделениям и не отвечавших на телефон (почему-то мы именно так считаем). Скорее всего, проблема в изначально непродуманном сервисе, некоем алгоритме, внутреннем регламенте, который предписывает отделениям выявлять у себя ВИПов, звать к себе, заполнять анкету, выдавать карту и уже с ней отправлять к персональному менеджеру, у которого в трудовом договоре написано, что он работает 40 часов в неделю, с 9 до 18 с понедельника по пятницу, и в остальное время он считает себя свободным от выполнения своих служебных обязанностей.

Если нужна еще какая-то информация или, возможно, Вам интересны мои "мысли по поводу" (у меня большой опыт банковской работы и взгляд на вопросы банковского обслуживания с обеих сторон баррикад) - обращайтесь. Ну и давайте дружить, наконец :)



Ирина Матюшонок

28 марта

День начался с извинений от Сбербанк России) Спасибо усилиям Ekaterina Lobanova! Маме извинения очень понравились. Надеемся, что уровень сервиса этого финансового гиганта вскоре приблизится к уровню профессионализма отдельных его сторудников)



Больше не нравится · Комментировать · Поделиться

2

Вам, Игорю С. Нечушкин, Стасе Шафранской и еще 4 пользователям

**сглаживаем
самые
острые
ситуации**



Используем краудсорсинговые технологии

Сбербанк-21

Приветствие [Новости](#) [Публикации](#) [О проекте](#) [Финалист](#) [Банк Онлайн](#)

В проекте участвует более ста тысяч человек. За месяц работы сообщества предложено более 2500 идей.

Интересные направления:

Как сделать лучший в мире банк?

[Продукты и услуги для населения](#)

[Сбербанк организациям](#)

[Поддержка малого бизнеса](#)

[Новые технологии для Сбербанка](#)

[Отношения Сбербанка и клиентов](#)

[Как Сбербанку заработать миллиард](#)

Как сделать лучшую в мире страну?

[Как России преодолеть кризис](#)

[Как открыть дорогу талантам](#)

[Сохранение здоровья людей](#)

[Как жить вместе и доверять друг другу](#)

[Воспитание наших детей](#)

[Как добиться уважения в мире](#)

[Как сделать страну богатой](#)



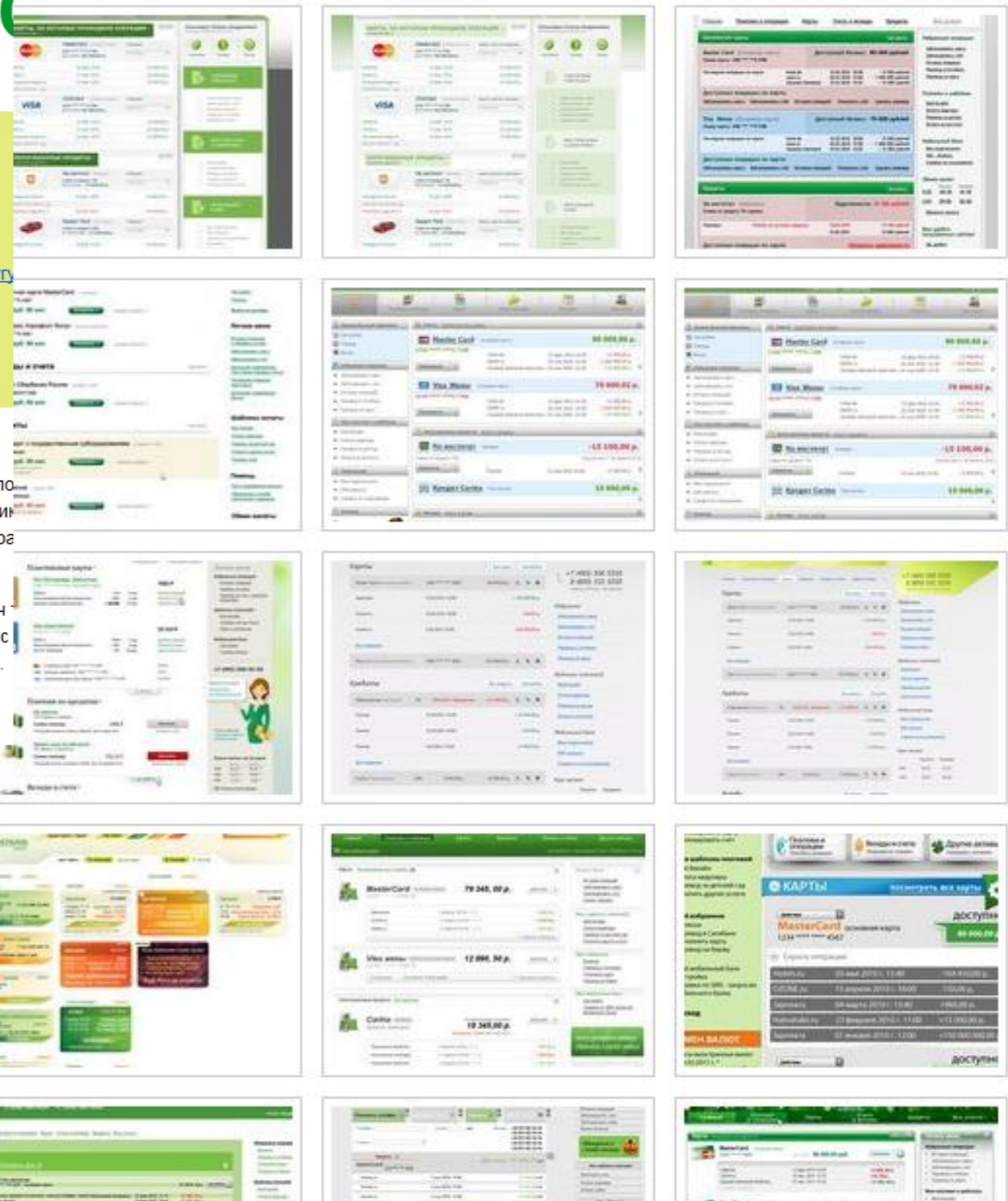
Мы считаем, что краудсорсинг — это принципиально новый подход для решения сложной задачи. Он опирается на инициативу и интеллект сотен, тысяч, а иногда и сотен тысяч участников. Проектирование будущего относится к разряду самых сложных, и ее решение без краудсорсинга всегда остается мечтанием и фантазированием.

Мы с вами будем первыми в России, кто применит краудсорсинг для решения задач сложности. Мы будем первыми в мире, кто попытается не только вовлечь в процесс тысячи человек, но и создать «коллективный интеллект» национального масштаба.

Герман Греф
Президент, председатель правления

Банк Онлайн

создано около 12 месяцев назад



Что измеряем?

- **Позитив/Негатив**
- **Жалобы/Вопросы/Идеи/Благодарности**
- **ТОР по темам обращений**
- **Продукты**
- **Каналы**
- **Семантическое ядро**
- **Влиятельность пользователей**
- **Индекс вовлеченности**

Сокращение затрат на поддержку

Усовершенствование дохода

Краудсорсинг



- **Забудьте о перфекционизме**
- **Не бойтесь быть несовершенными**
- **Будьте настоящими!**
- **Помните, все люди разные**
- **Мультиканальная поддержка**
- **Благодарите клиентов**

У вас остались вопросы?

Екатерина Лобанова

Эксперт Сбербанка по социальным медиа

Звоните: +7 (985) 240-79-69

Пишите: <http://www.facebook.com/ekaterinofka>

Использованные в презентации изображения:

<http://blog-o-kino.ru/fotografii-aktorov-vyrazhayushhix-emocii-chast-2.html>

<http://ru.m.wikipedia.org/wiki/%D0%A4%D0%B0%D0%B9%D0%BB:Plain-M%26Ms-Pile.jpg>

<http://media.lessig.org/c-c-resources/080411-UCSB/080411-UCSB.key/m&ms-1.jpg>

<http://www.kreditkartenvergleich.org/>

http://t2.gstatic.com/images?q=tbn:ANd9GcRnXScQpCEVgom594fO_AmhtxsJD3flJma6Wm8FXFCc6UwZceagiWQ-FOuZ

http://beatlive.ru/uploads/posts/2010-03/1269883833_pencil.jpg

<http://mtv-ucoz.ru/poleznot/smiles.jpg>

<http://whywedoit.files.wordpress.com/2009/04/smile.jpg>

<http://mediasubs.ru/group/uploads/fo/formula-schastya/image2/NjMxLThlM.jpg>

<http://www.vajazzling.com/files/sorry.jpg>

<http://m.infostart.ru/public/105100/>

<http://hozyayka.org/7633-perchiki.html>