



Новые возможности для клиентов в банкоматах ВТБ

НОМИНАЦИЯ: Банк, который рекомендуют друзьям

Банк ВТБ (ПАО)

Предпосылки



Единообразие предложений во всех каналах

Высокая нагрузка на точки продаж сервисными операциями



Нет мобильного банка

Клиенты не пользуются онлайн сервисами банка



Клиент забывает выбрать категории

Нет напоминаний о необходимости выбрать кешбэк на следующий месяц



Доверие

Клиентам нужен дополнительный канал, которому можно доверять



Полезные сервисы

Получение дополнительной выгоды от привычных операций



Выбираем банкомат

Как один из эффективных каналов коммуникации, продаж и предоставления сервисов

Как решаем

- 1** Регулярно напоминать клиенту о необходимости выбрать категории кешбэка на следующий месяц
- 2** Через банкомат информировать клиента о доступной ему дополнительной выгоде по продуктам и сервисам банка за счет реферальной программы и пр.
- 3** Высвободить время сотрудника банка для более эффективных действий
- 4** Предлагать клиенту актуальные продукты и сервисы
- 5** Банкомат – канал, вызывающий доверие

Цели и задачи



Предоставить клиенту
дополнительную точку
выбора выгоды



Сделать клиента более
лояльным



Ценим время клиента
и сокращаем его
на ожидание в очереди



Банкомат - эффективный канал
коммуникации с клиентом для
получения дополнительной выгоды

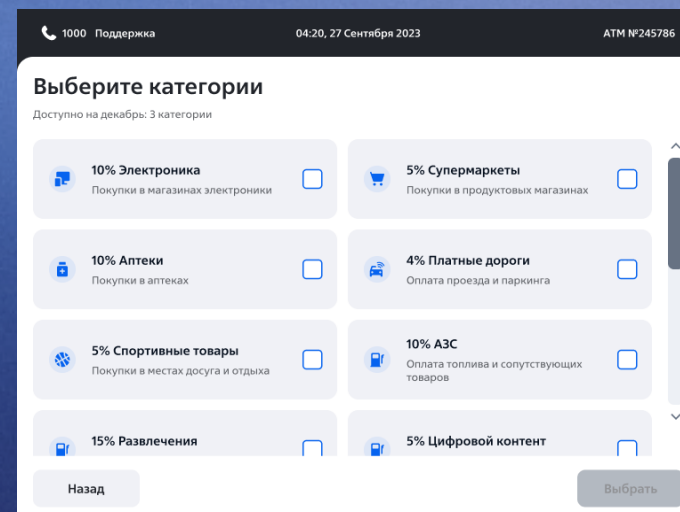
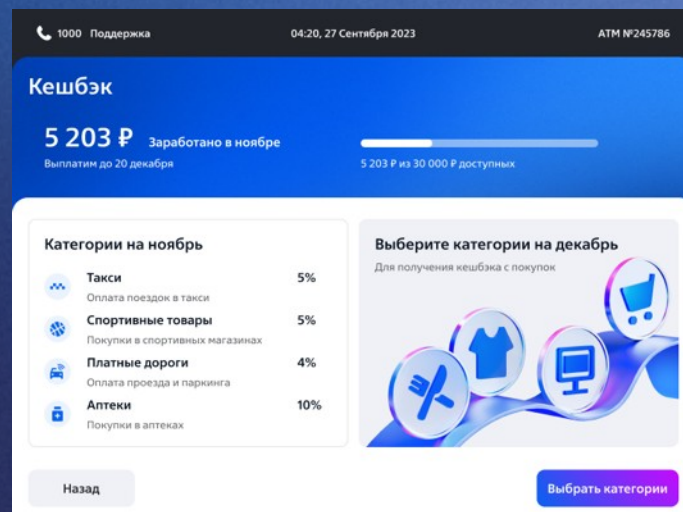
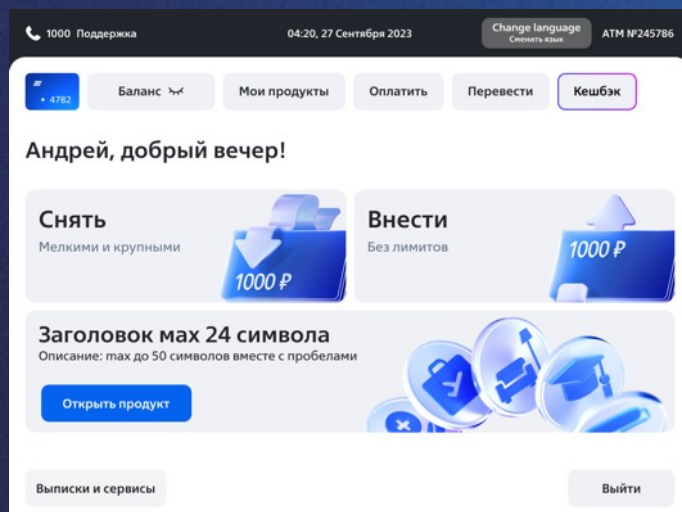


Снизить нагрузку на офисы
по выполнению сервисных
операций с помощью банкомата

КЕШБЭК – ЭТО ВАМ НЕ «СПАСИБО»!

Внедрили новый сервис по выбору кешбэка в банкоматах ВТБ для клиентов, подключенных к программе лояльности. Через данный сервис клиент может:

- ✓ проверить сумму начисленного кешбэка
- ✓ подключить категории кешбэка
- ✓ ознакомиться с ранее подключенными категориями кешбэка



Этапы внедрения кешбэка в банкоматы ВТБ



Реализация

1

Формирование CJM и внедрение сценария на банкомате

2

Проведение тестирования

3

Масштабирование на банкоматную сеть ВТБ



Информирование

1

Определение каналов коммуникации

2

Охватное информирование клиентов о внедрении нового функционала

3

Регулярные напоминания клиентам о необходимости выбрать категории



Развитие

1

Настойки персонализации под профиль и сегмент клиента

2

Внедрение отдельных преимуществ для зарплатных клиентов

3

И многое другое...

Выгода для Банка и Клиента от внедрения кешбэка в банкоматы ВТБ



Информируем клиентов о дополнительном инструменте по выбору кешбэка

Используем внешние и внутренние каналы коммуникации

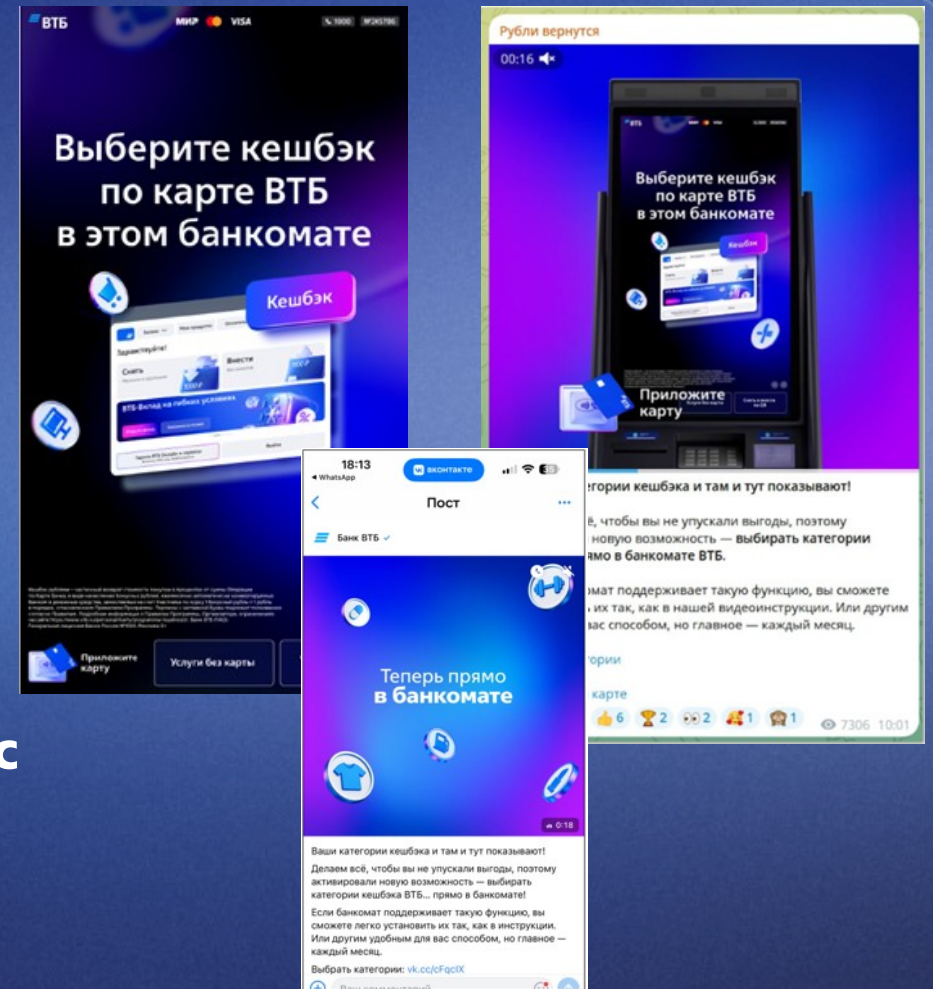
О новом инструменте по выбору кешбэка в банкомате теперь знают и сотрудники, и клиенты

Ярко напоминаем

26-го числа каждого месяца размещаем посты в SMM и заставки на экранах ожидания банкоматов с ярким напоминанием о выборе кешбэка в банкомате

Переводим клиентов из офиса на новый сервис

Порядка 10% клиентов, выбирающих категории через сотрудника сети, уже перешли в новый сервис в банкомате за первые 2 месяца

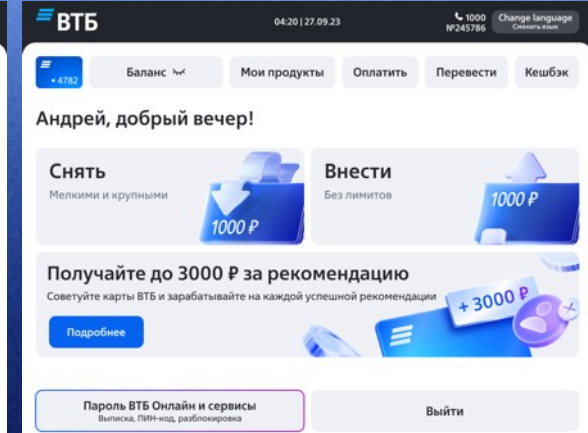
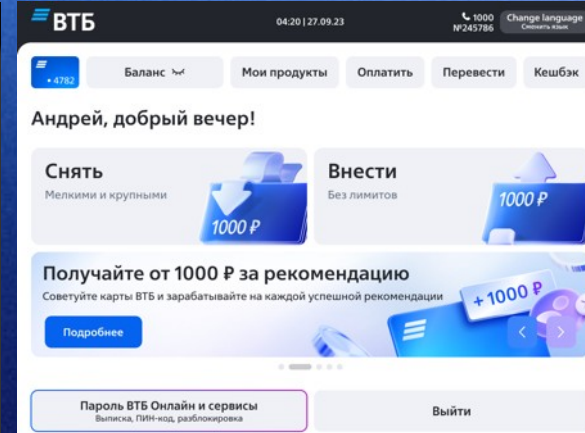
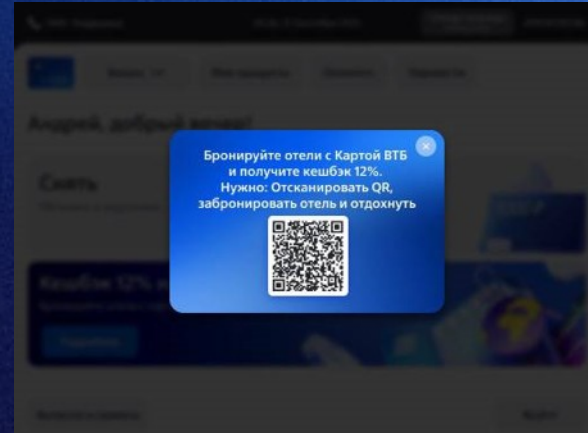
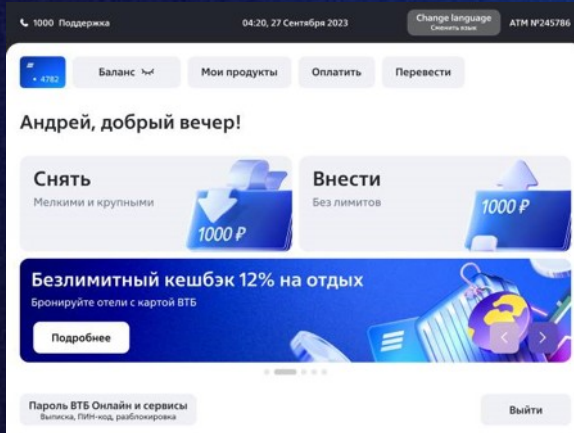


Информируем клиентов о дополнительной выгоде

«Умная полка» в главном меню

Здесь клиенту доступны персональные предложения для получения дополнительной выгоды по продуктам и сервисам Банка, например:

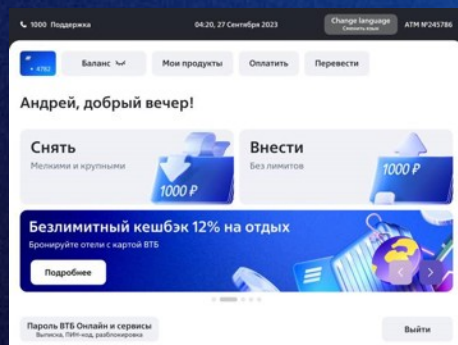
- ✓ Можно рекомендовать продукты Банка ВТБ и зарабатывать на каждой успешной рекомендации (реферальная программа)
- ✓ А можно открыть вклад или накопительный счет на выгодных условиях прямо в банкомате
- ✓ И даже запланировать отдых с максимальной выгодой, воспользовавшись уникальным предложением от ВТБ и партнеров Банка и много другое



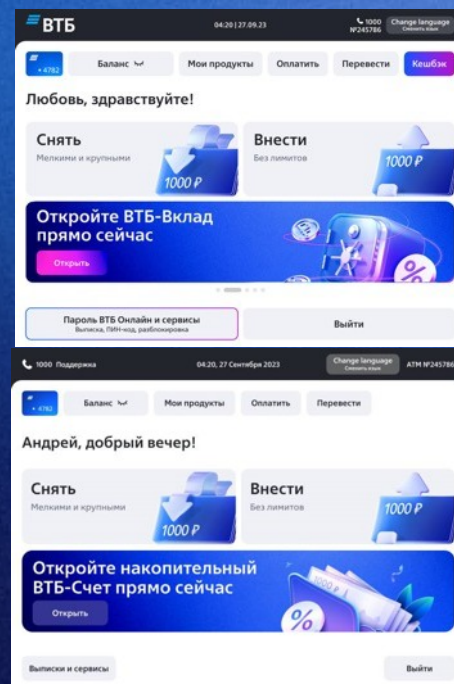
Внедряем правила и приоритеты показа Персональных предложений в «Умной полке»

С целью отображения релевантных предложений и исключения «информационного перегруза», формируем персонализированные предложения для клиента:

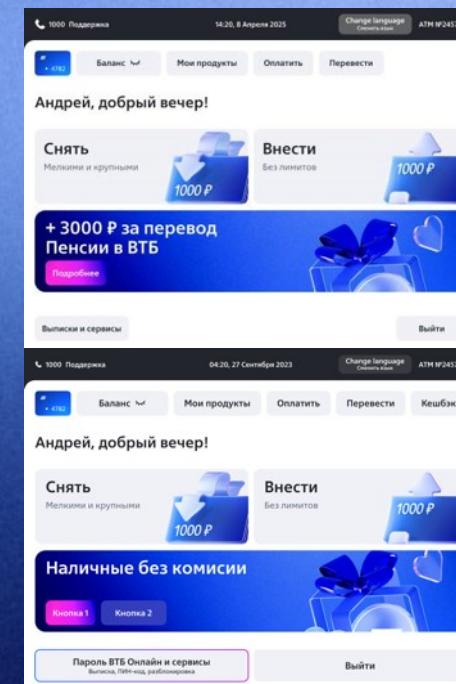
Программа лояльности и уникальные предложения партнеров Банка



Продуктовые кампании.
Приоритет зависят от фокуса Банка
(Сберегательные, Кредитные или иные продукты)



Кросс-продукты для клиента
(Перевод пенсии, ВТБ Pay)





**Мы предоставляем клиентам возможность получать
дополнительные выгоды от Банка.**

Голосуйте за наш проект!