

Наши кейсы: мониторинг социальных медиа для розничных банков



Альфа-Банк — крупнейший частный банк с более чем 20-летней историей, высокими рейтингами и стабильным ростом. Банковские и финансовые услуги крупному, среднему и малому бизнесу сочетаются с широким спектром продуктов и услуг розничного бизнеса. Именно клиенты розницы наиболее активны в сети Интернет, в социальных сетях.

Проблемы и возможности:

Мониторинг соцмедиа - один из каналов взаимодействия с клиентами. Необходимость здесь ясна: каждый доступный канал общения с клиентами и получения от них информации должен использоваться в бизнесе. Конкретная ситуация: при наличии у Банка собственных площадок в основных социальных сетях дает возможность направлять отзывы клиентов из других мест (по результатам мониторинга) именно на официальные площадки, где с ними (отзывами, жалобами, пожеланиями) работают сотрудники Банка.

Решение:

Наталия Масарская,
Главный редактор интернет-представительства Альфа-Банка:



“ *YouScan* выбрали после изучения и тестирования, как удовлетворяющий многим необходимым параметрам. Интерфейс достаточно дружелюбен, разобраться с основными функциями сотрудникам было несложно. В целом, структура взаимодействия с клиентами такова: Телефонный центр, сайт Банка с формой обратной связи, специальный краудсорсинговый проект "Альфа-Идея", официальные площадки "Вконтакте", Твиттер, Facebook, Одноклассники, ЖЖ. Например, в результате мониторинга, была обнаружена запись в ЖЖ о том, что тарифы Альфа-Банка для физлиц очень высокие. От имени Банка разъяснили комментарием, что тарифы одни из самых небольших при самых больших возможностях (спектр услуг), - в результате автор блога стал клиентом.

Самостоятельный мониторинг также ведется. Например, Facebook, который в русскоязычном сегменте плохо мониторится автоматическими системами. Использовались и используются глобальные поисковые сервисы. Разумеется, структурирование результатов поиска с целью последующего анализа было недостаточно удовлетворительным по сравнению со специализированным софтом. Используется работа с жалобами клиентов, отслеживание качества обслуживания в отделениях, сети банкоматов, работа он-лайн сервисов Банка (интернет-банк), поиск потенциальных клиентов из тех, кто находится в процессе выбора банка, мониторинг качества новых внедряемых продуктов и услуг.

Пример: Санкт-Петербург, клиент (директор компании) и сотрудник в отделении не поняли друг друга, клиент в FB объяснил, что именно ему нужно (нестандартная ситуация), после ряда уточняющих вопросов и консультаций, ему было предложено вновь обратиться в отделение. Результат - благодарность клиента, положительный отзыв в FB и даже цветы сотрудницам отделения.

Отдельно нужно упомянуть информационную работу. Далеко не все клиенты обладают даже небольшим уровнем знаний в банковской и финансовой области, мало кто читает даже адаптированную инфо на сайте (не говоря уж о многостраничных условиях и тарифах). Поэтому, тематические статьи-конференции в соцсетях очень востребованы. По результатам мониторинга и пожеланиям клиентов выбирается и подробно освещается та или иная тема, потом анализируются отзывы клиентов. ”

Результат:

По словам Наталии Масарской, основным практическим результатом использования *YouScan* стала существенная экономия времени при обработке данных и анализе. "Также, как результат можно рассматривать время реагирования на конкретные кейсы - репутационный капитал. Пример: жалоба клиента в твиттере о недостаточности банкоматов в городе N или торговом центре M - невозможно снять деньги; оперативный ответ: рядом с Вами есть наш банкомат, а там-то и там-то еще пять или шесть банкоматов банков-партнеров с беспроцентным снятием."

Результаты мониторинга используют департаменты: по связям с общественностью, маркетинг, качество обслуживания, претензионный, интернет-банк и удаленные каналы обслуживания, банкоматы, выпуск и обращение кредитных карт.

“Мы твердо уверены в необходимости взаимодействия с клиентами через социальные медиа”

YouScan - мониторинг социальных медиа

<http://youscan.ru/>
info@youscan.biz

+7 495 668-1085, 644-3268 (Россия) | +38 044 206-4884 (Украина)

Twitter: @youscan
facebook.com/youscan
skype: youscan