

# **Digital onboarding & engagement:**

**НОВЫЙ ПОДХОД В ЦИФРОВОМ ОБСЛУЖИВАНИИ КЛИЕНТОВ**

# Онбординг

- ✓ первый этап жизненного цикла Клиента
- ✓ эффективное вовлечение, начало работы и комфортная адаптация новых или текущих Клиентов
- ✓ сроки – от 30 до 180 дней

Успех = вовлечение

Результат = количество Клиентов, которые дошли до конца

**NB: ОНБОРДИНГ – ЭТО НЕ ПРОДАЖА**

# Онбординг

Когда это?

- ✓ **Имеем контактные данные**
- ✓ **Обладаем пониманием статуса:**
  - Существующий Клиент (CRM)**
  - Новый Клиент (после посещения офиса)**
  - Новый Клиент (электронная регистрация)**
  - Новый Клиент (сторонние сервисы)**



## ПРОФИЛЬ ИДЕАЛЬНОГО КЛИЕНТА

---

- ✓ Определитесь с ПИК
- ✓ Собирайте данные
- ✓ Используйте аналитику
- ✓ Будьте гибкими
- ✓ Предлагайте релевантные продукты

## СТАТИСТИКА

---

- ✓ Новые Клиенты, прошедшие онбординг, оформляют на 40% больше\* дополнительных продуктов, чем те, кому Банк на входе попытался допродать другие продукты

\*На основе статистики ВТБ24 за 4 кв. 2017 г.

# ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ КЛИЕНТА - ШАГИ



Анна Ларина ▾

ШАГИ

ДОСТИЖЕНИЯ

ПРИЗЫ

ПАРТНЕРЫ

ПОИСК



Ваш прогресс:

32%



ПРОЧИТАТЬ ПРИВЕТСТВЕННОЕ ПИСЬМО



ПОСМОТРЕТЬ ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО



ССЫЛКА ДЛЯ СКАЧИВАНИЯ ПРИЛОЖЕНИЯ



РЕГИСТРАЦИЯ В ОНЛАЙН-БАНКЕ



ЗАВЕСТИ КАРТУ




ОСТАВИТЬ ОТЗЫВ

[Помощь](#)

Шаг3.

## Скачайте мобильное приложение

Для того, чтобы получить ссылку в СМС, введите ваш номер мобильного телефона:

 +375 ▾

464 - 99 - 11

Отправить SMS

# ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ КЛИЕНТА - ДОСТИЖЕНИЯ



Анна Ларина

ШАГИ

**ДОСТИЖЕНИЯ**






ПРИЗЫ

ПАРТНЕРЫ

ПОИСК



## Ваши достижения: 3 из 4

ШАГИ	НАГРАДА	СТАТУС	
 1. Скачать мобильное приложение	10	Выполнено 12 дней назад	
 2. Стать онлайн-клиентом	15	Выполнено 12 дней назад	
 3. Завести карту	25	Выполнено 12 дней назад	<a href="#">Завести</a>
 4. Выполнить 3 платежа	15	Выполнено 12 дней назад	
 Открыть депозит	30	Не выполнено	<a href="#">Открыть</a>

Всего:

65 /95

# ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ КЛИЕНТА - ПРИЗЫ



Анна Ларина



ШАГИ

ДОСТИЖЕНИЯ

**ПРИЗЫ**

ПАРТНЕРЫ

ПОИСК



## Витрина призов



Бесплатный апгрейд карты до **PLATINUM**

40 БАЛЛОВ



Бесплатное открытие второй карты для семьи

25 БАЛЛОВ



Потребительский кредит под

**10%** -1,5 п.п.

30 БАЛЛОВ



Банковская атрибутика в подарок!

20 БАЛЛОВ



# ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ МЕНЕДЖЕРА БАНКА - ДЭШБОРД



Фёдор Печкин



ДЭШБОРД

СПИСОК ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

ДОСТИЖЕНИЯ

НАСТРОЙКИ

ПОИСК



## Статистика по пользователям

За 30 дней

### СТАТУСЫ ПО ФИЗИЧЕСКИМ ЛИЦАМ

146

пользователей

не открыли  
открыли  
клиенты



подробно

отправить

### СТАТУСЫ ПО СМБ

109

пользователей

не открыли  
открыли  
клиенты



подробно

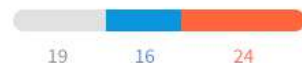
отправить

### СТАТУСЫ ПО ОТКРЫТЫМ СЧЕТАМ

59

пользователей

не открыли  
открыли  
клиенты



подробно

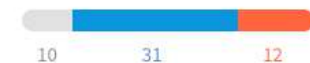
отправить

### СТАТУСЫ ПО ДЕПОЗИТАМ

53

пользователя

не открыли  
открыли  
клиенты



подробно

отправить

## Статистика по физическим лицам: детали



Статусы по физическим лицам

Продукт...

# ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ МЕНЕДЖЕРА БАНКА - ДОСТИЖЕНИЯ



Фёдор Печкин



ШАГИ

СПИСОК ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

**ДОСТИЖЕНИЯ**

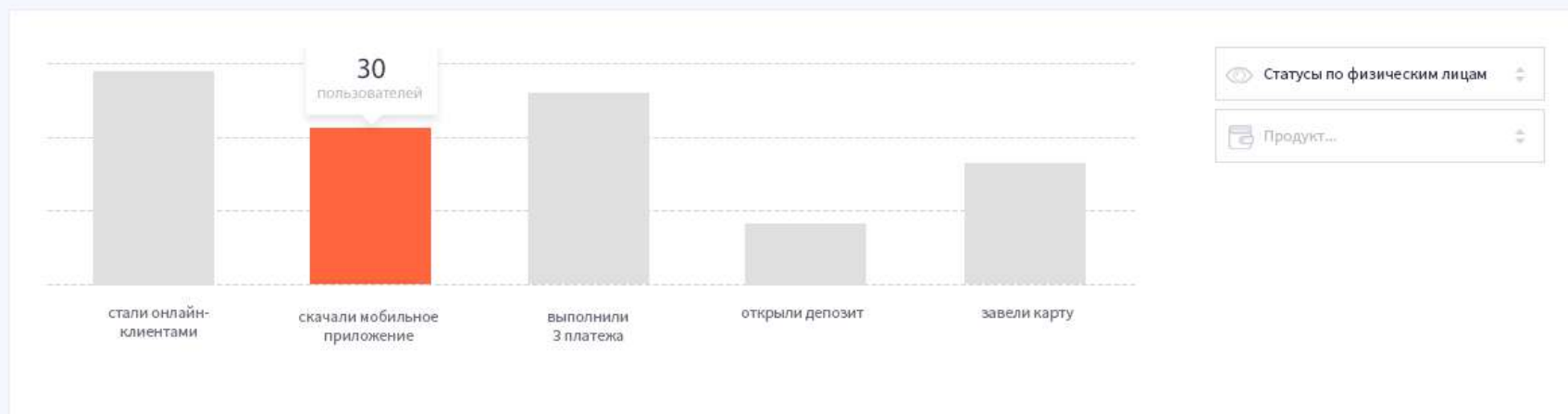
НАСТРОЙКИ

ПОИСК

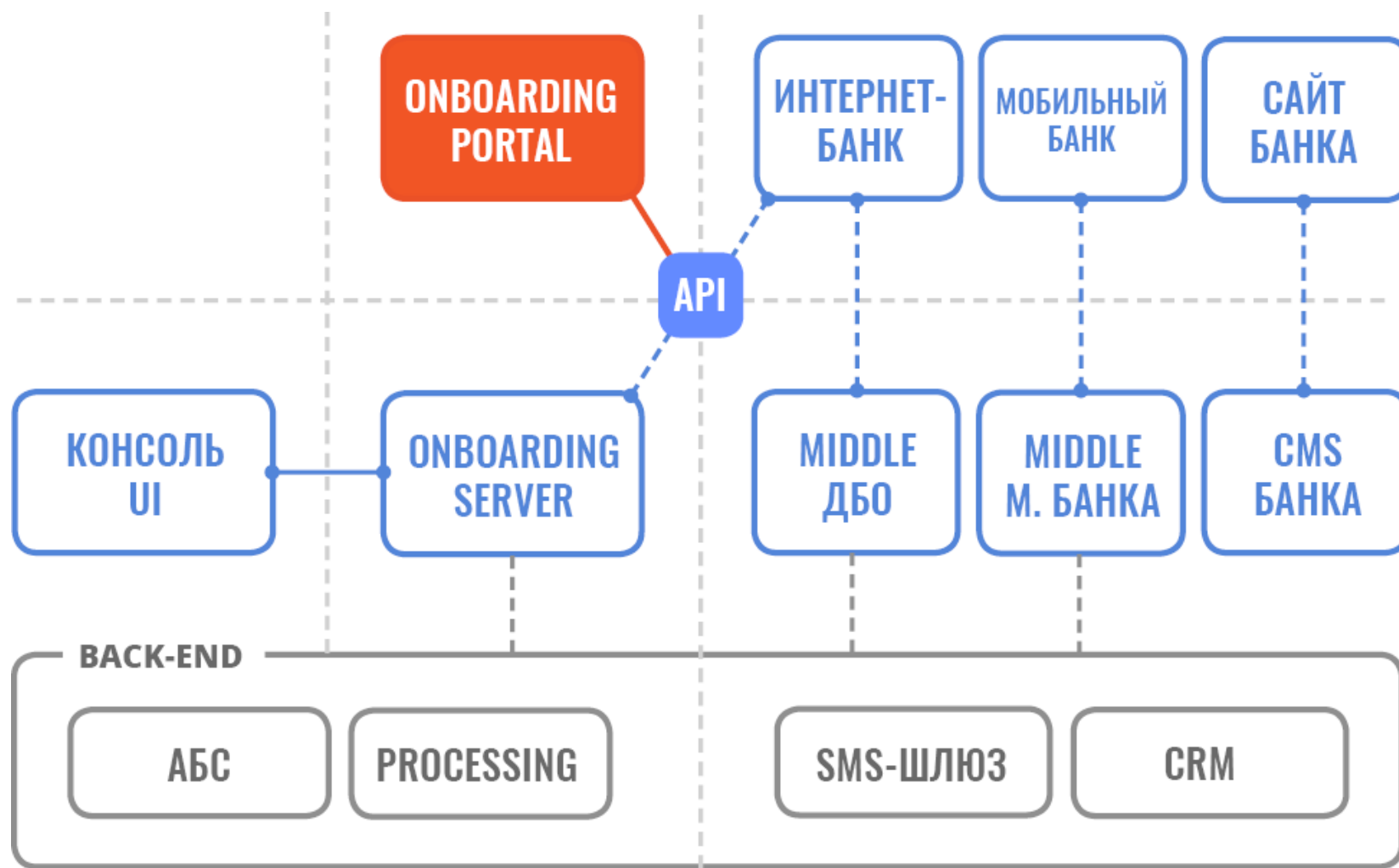


## Статистика достижений

За 30 дней



# АРХИТЕКТУРА СИСТЕМЫ



## О САМОМ ВАЖНОМ

### **ПЕРВОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ – ВСЁ**

У вас не будет второго шанса произвести хорошее впечатление

### **ПЕРСОНАЛИЗИРУЙТЕ ОБЩЕНИЕ С КЛИЕНТАМИ**

Выстраивайте коммуникацию по каналам, наиболее удобным для клиентов, которые он чаще всего задействует и по которым быстрее всего выходит на контакт

### **ЗАБОТЬТЕСЬ О ДЕЙСТВУЮЩИХ КЛИЕНТАХ**

Сложно привлекать новых Клиентов, не заботясь о действующих

### **ДЕЛАЙТЕ КЛИЕНТОВ СЧАСТЛИВЕЕ**

Правильная стратегия Банка приводит клиентов, а реализация их желаний - делает их счастливее. Банки — это то, как люди могут открывать счета, карты и брать кредиты в режиме реального времени

**ОНБОРДИНГ КЛИЕНТА НИКОГДА НЕ ЗАКАНЧИВАЕТСЯ**

# БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ

---

Будем рады продолжить знакомство посредством  
удобных каналов общения

## КОНТАКТЫ

Республика Беларусь

РБ, г.Минск, 220004,  
ул. Мельникайте, 4-2,  
607А

[www.qulix.com](http://www.qulix.com)

[www.standfore.com](http://www.standfore.com)

[www.quandex.com](http://www.quandex.com)