

LIVECHAT Contact Center w mBanku

Studium przypadku



LIVECHAT
Contact Center
CONTACT CENTER



LIVECHAT
Software

mBank uczynił LIVECHAT Contact Center częścią swojego wielokanałowego systemu komunikacyjnego.

Wprowadzenie aplikacji Contact Center szybko zaowocowało pozytywnymi reakcjami klientów. W efekcie tego mBank szybko rozszerzył zakres zadań systemu i poza wykorzystaniem w celu świadczenia pomocy klientom, czat jest teraz używany także do sprzedaży.

Firma

mBank – pierwszy wirtualny Bank w Polsce – jest liderem bankowości internetowej. Wyróżnia się innowacyjnym modelem obsługi opartym o zdalne kanały dystrybucji, które dają Klientom maksimum korzyści i wygodę w korzystaniu z usług finansowych. Produkty i model obsługi mBanku są atrakcyjne dla każdego, kto racjonalnie odnosi się do swoich finansów osobistych i traktuje nowoczesną technologię jako instrument dla zwiększenia wygody oraz efektywności zarządzania swoim czasem i pieniędzmi.

Wyzwanie

mBank niemal od początku swojego istnienia wykorzystywał czat do komunikacji z Klientami. Jednak w związku z dynamicznym rozwojem oraz zwiększającą się liczbą klientów, wykorzystywane wcześniej narzędzia okazały się być niewystarczające. Należało poszukać nowego rozwiązania, a wybór padł na produkt firmy LIVECHAT Software, znanej z wielu zakończonych sukcesem wdrożeń. Dedykowany system LIVECHAT Contact Center miał za zadanie w szybki i co najważniejsze w bezpieczny sposób dać Klientom możliwość uzyskania potrzebnych informacji od operatorów mBanku.

Implementacja

Pełna realizacja projektu trwała niecały rok - prowadzone prace obejmowały planowanie, dostosowanie aplikacji, implementację oraz szkolenia agentów. Obecnie system jest wykorzystywany przez 10 operatorów, którzy zapewniają stałą pomoc klientom mBanku.

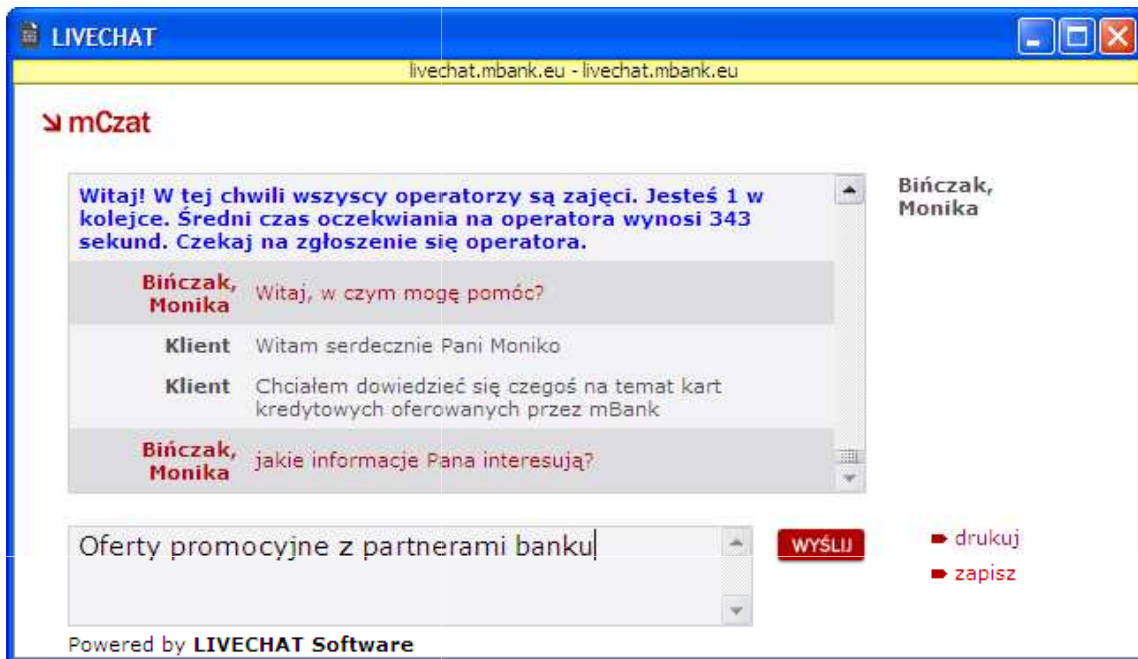
Potrzeby mBanku:

- Szybki i bezpłatny kontakt na linii Klient - przedstawiciel mBanku
- System komunikacji tekstowej przystosowany do integracji z call center
- Poprawa poziomu jakości obsługi Klientów
- Obniżenie kosztów telekomunikacyjnych

Efekty wdrożenia LIVECHAT Contact Center:

- Stworzenie skutecznego, bezpiecznego kanału sprzedaży online
- Około 30% rozmów przez czat kończy się sprzedażą
- 6% sprzedaży realizowanej przez call center mBanku jest generowane przez Contact Center
- Zwiększenie efektywności wykorzystania agentów call center

Okno czata
podczas
rozmowy z
konsultantem
mBanku



„Z uwagi na potrzeby raportowe całego działu obsługi, konieczne było wprowadzenie do LIVECHAT Contact Center dodatkowych funkcjonalności. Wprowadzono na przykład zintegrowane z call center kolejkowanie klientów oraz zaimplementowano kreator szczegółowych raportów zgodny z naszymi wymaganiami”- mówi Tomasz Dutkowski z mBanku. „Ponadto firma LIVECHAT Software przygotowała czat ogólny oraz moderowany, które dodatkowo zostały zmodyfikowane graficznie według naszych wytycznych” - dodaje. „System jest postrzegany jako stabilny i wydajny. Czasem zdarzają się co prawda przypadkowe wylogowania, ale wówczas rozmowy są automatycznie transferowane do innych agentów.”

Przycisk aktywujący czat umieszczono w zakładce Kontakt oraz w dziale Kontakt z mLinia. Po dostosowaniu graficznym LIVECHAT Contact Center oglądany od strony Klienta odpowiada nowej szacie strony mbank.pl.

Wyniki

Zmiana oprogramowania przełożyła się na wzrost liczby klientów korzystających z czata w celu uzyskania szybkich informacji. Kierownictwo bardzo cieszą również powtarzające się pozytywne opinie klientów („jedyny bank oferujący konsultacje przez czat”, „brak konieczności oczekiwania na połączenie z operatorem”, „natychmiastowy kontakt zwrotny”) oraz brak negatywnych komentarzy.

“Spośród Klientów deklarujących wstępne zainteresowanie naszymi produktami lub usługami poprzez czat, około 30% decyduje się na zakup”

*Tomasz Dutkowski
Specjalista Bankowy, www.mBank.pl*

Aplikacja niemal od samego początku stała się nowym kanałem sprzedaży bezpośredniej. Wprowadzenie systemu komunikacji tekstowej zwiększyło grono Klientów potencjalnie zainteresowanych produktami i usługami mBanku. Czat znacznie ułatwił rozpoznanie potrzeb Klientów oraz dostosowanie oferty bez konieczności ponoszenia kosztów telekomunikacyjnych po stronie Klienta lub banku.

Tomasz Dutkowski kontynuuje: „Szczególnie często wykorzystujemy takie funkcjonalności jak zapraszanie do rozmowy czy transfer między agentami z różnych działów. Zestaw statystyk i raportów daje nam natomiast możliwość efektywnego zarządzania operatorami obsługującymi czat i pozwala na lepsze wykorzystanie czasu spędzanego przez nich na rozmowach.”

Plany na przyszłość

Zakup systemu Contact Center okazał się być bardzo udaną inwestycją – czat dla Klientów stał się wygodnym źródłem szybkiej i przystępnie podanej informacji.



Przycisk aktywujący okno rozmowy zakładce Kontakt na stronie www.mbank.pl

„Szybko zdaliśmy sobie sprawę, że czat może również wspomagać proces sprzedaży produktów bankowych. Włączenie sprzedaży do obowiązków operatorów call center przyniosło szybkie efekty- sprzedaż przez czat stanowi już 6% ogólnej sprzedaży realizowanej przez tych operatorów. Wyniki te uznaliśmy za obiecujące na tyle, że planujemy rozszerzyć liczbę oferowanych produktów bankowych sprzedawanych tym kanałem. Chcemy rozwijać komunikację tekstową na stronach mBanku, dając Klientom możliwość porozmawiania z operatorem tam, gdzie będą oni potrzebowali takiego kontaktu. Wiąże się to ze zwiększeniem liczby stron z umieszczonym na nich linkiem do okna rozmowy”- kończy Dutkowski.

6% ogólnej sprzedaży poprzez kanał telefoniczny to sprzedaż przez LIVECHAT Contact Center



Hasło „Maksimum korzyści i wygoda w finansach osobistych” nabiera nowego wymiaru- na stronie http://www.mbank.pl/o_nas/kontakt.html#tabs=1 tylko jedno kliknięcie dzieli klientów od kontaktu z konsultantem.

Rozwiązanie LIVECHAT Contact Center

Contact Center to oprogramowanie do komunikacji poprzez strony internetowe dostarczane przez firmę LIVECHAT Software S.A.

System ten pomaga zwiększyć sprzedaż realizowaną lub wspomagana przez Internet, obniżyć koszty obsługi oraz zmaksymalizować satysfakcję klienta, który otrzymuje nowy kanał komunikacji z firmą. Czyniąc prostszymi marketing, sprzedaż i obsługę w czasie rzeczywistym, Contact Center staje się efektywnym cenowo narzędziem do prowadzenia rozmów tekstowych i głosowych. Korzystając z najnowszych technologii, rozumiejąc zasady rządzące rynkiem ecommerce oraz potrzeby klientów, Contact Center jest czynnikiem maksymalizującym zyski z internetowego kanału komunikacji.

LIVECHAT Software S.A.

LIVECHAT Software S.A. jest producentem oprogramowania komunikacyjnego dla klientów biznesowych opartego na wykorzystaniu protokołów instant messaging (IM). Spółka powstała w 2002 roku w odpowiedzi na potrzeby komunikacyjne przedsiębiorstw związane z rosnącą liczbą użytkowników Internetu. Od tego czasu tworzone przez nas narzędzia maksymalizują satysfakcję klienta i obniżają koszty obsługi. W 2008 roku spółka dołączyła do grupy kapitałowej Gadu-Gadu S.A.

Kontakt

LIVECHAT Software S.A.
 ul. Komandorska 53A/6B
 53-342 Wrocław, Polska
 Telefon: 0-71 780 20 50
info@livechatinc.com
www.livechatinc.com/pl