



БПС-СБЕРБАНК

| Web контакт-центр – уникальный продукт ОАО «БПС-Сбербанк»

**| Чечёткин Р.А., Заместитель начальника Управления продаж и
обслуживания розничных клиентов ОАО «БПС-Сбербанк»**

| 24.10.2012

1 марта 2012 года

Старт уникальной для стран СНГ и Европы услуги Web контакт-центр

НАМ ВАЖНО,
ЧТО ВАМ ВАЖНО!

 [Оценить качество](#)

 [Задать вопрос](#)



22.08.2012

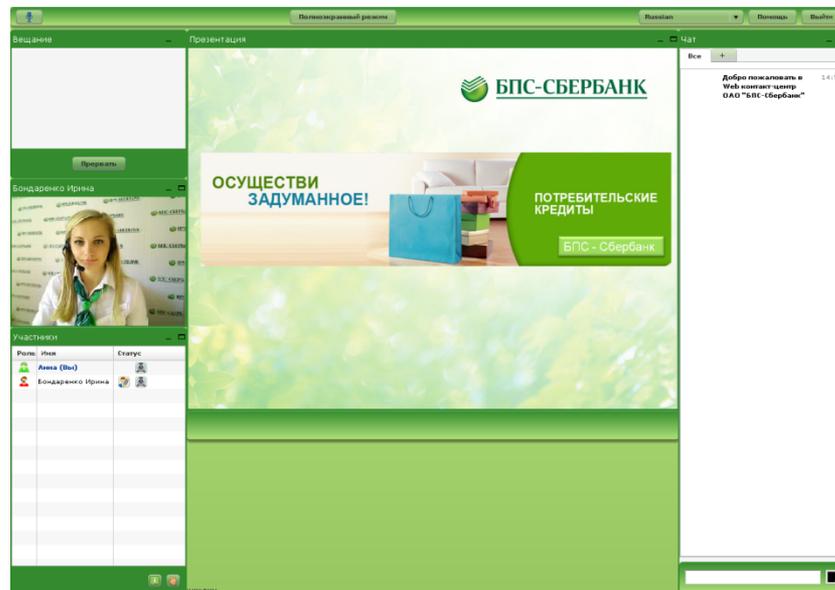
Внимание юридических лиц и индивидуальных предпринимателей!

21.08.2012

БПС-Сбербанк и Беларусбанк подписали партнерское соглашение об эквайринге карт American Express в Беларуси

20.08.2012

БПС-Сбербанк сообщает о новых поступлениях монет из золота и серебра



Для БАНКА

Привлечение новых клиентов, в том числе «прогрессивного сегмента», за счет внедрения инновационной услуги

Позиционирование Банка как социально ответственного бизнеса

Имидж Банка как высокотехнологической сервисной компании

Для КЛИЕНТА

Возможность получить бесплатную консультацию из любой точки мира, в том числе, на английском языке

Легкость восприятия информации благодаря возможности видеть, слышать, участвовать

Повышение финансовой грамотности населения за счет участия в вебинарах

5 шагов, которые должна пройти компания, чтобы организовать Web контакт-центр



БПС-СБЕРБАНК

WEB контакт-центр

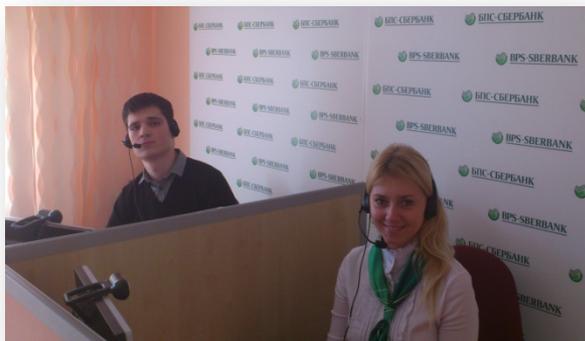
Заклучить договор на предоставление услуг

Оборудовать рабочие места

Обучить операторов

Разработать презентационные материалы

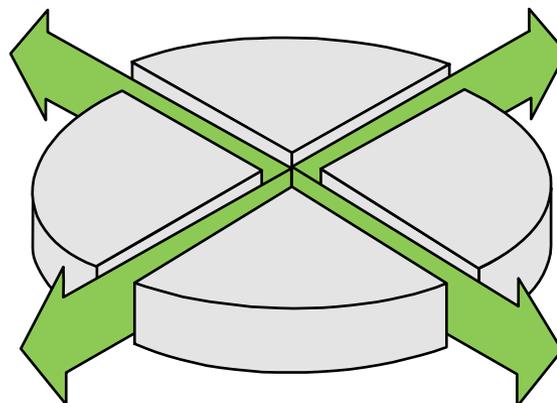
Провести тестирование оборудования



<http://www.bps-sberbank.by>

**Возможность
пользования услугой
со смартфонов и
планшетов**

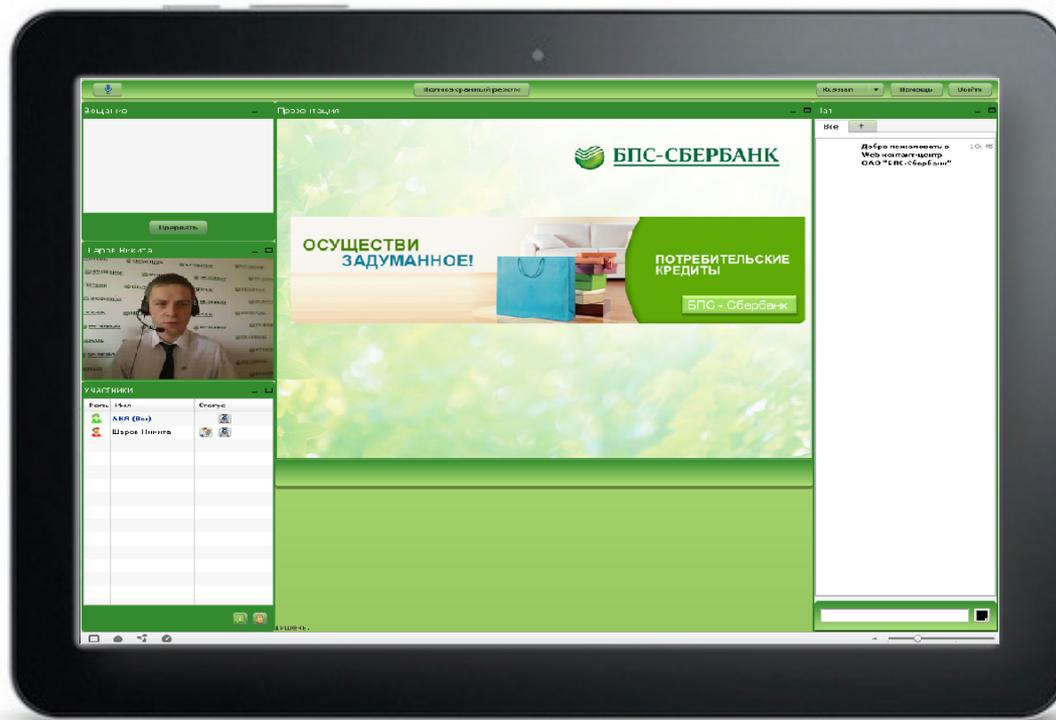
**Проведение
Вебинаров**



**Осуществление
звонков с тачскринов**

**Осуществление связи
с Web контакт-
центром через
инфокиоски,
банкоматы и кэшины**

Сегодня услуга Web контакт-центр доступна пользователям ряда моделей планшетов и смартфонов в тестовом режиме



Уже ведутся работы по адаптации услуги для ВСЕХ видов устройств

Вебинары – эффективный инструмент взаимодействия с клиентами



БПС-СБЕРБАНК

Full-screen mode | Russian | Помощь | Выйти

ОАО "БПС-Сбербанк" | Презентация | Чат

ОАО «БПС - Сбербанк» предлагает: памятные монеты из золота и серебра производства Польского монетного двора.

Роль	Имя	Статус
	Stan	
	Webiring (Вы)	
	аня	
	Аня	
	Елена	
	елена	
	Никита	
	ОАО "БПС-Сбербан	

Чат:

Все +

Добро пожаловать в Web контакт-центр ОАО "БПС-Сбербанк"! 16:21

ОАО "БПС-Сбербанк" рад предложить Вам удивительной красоты монеты польского монетного двора.

елена не начинай. 16:25

уже можно

Никита да 16:26

Елена да 16:26

елена да 16:26

аня да, всё ок 16:26

влади... все слышу 16:27

елена да 16:27

влади... да 16:27

Елена да 16:27

Никита да 16:27

Stan да 16:27

Copyright © 2011. Webiring.com. Все права защищены.

Возможности Вебинаров:

количество участников – до 5000 человек

трансляция в любую точку мира

планирование и организация повышения финансовой грамотности населения

e-learning

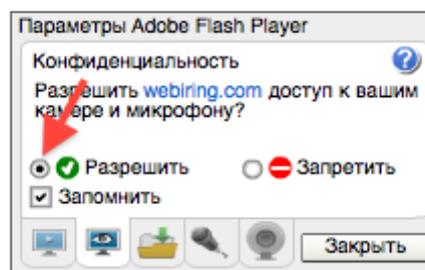


Введите Ваше имя

Подключиться

Обращаем Ваше внимание, что в целях улучшения качества сервиса ведётся запись разговора

ВНИМАНИЕ: для полноценной работы с сервисом, необходимо разрешить доступ к Вашей камере и микрофону. При первом подключении Вам будет предложено настроить доступ (в открывшемся окне нажмите «Разрешить», поставьте галочку «Запомнить» и нажмите «Закрыть»).



ВЕБИНАРЫ

Расписание предстоящих вебинаров

31.10.2012

Кредит на потребительские нужды «Кредитная фабрика»: преврати мечту в реальность!

Записи прошедших вебинаров

07.09.2012

«Современные памятные монеты: удачный подарок и выгодное вложение»

Тачскрины – комплексная информационно-справочная система



В настоящее время в ряде новоформатных и флагманских подразделений Банка установлено 8 тачскринов

Запланировано их масштабирование в метрополитене и социально значимых объектах города Минска



Оборудование новоформатных точек тачскринами

Тачскрины в метрополитене и социально значимых объектах Минска



Тачскрины – комплексная информационно-справочная система

19:07

 **БПС-СБЕРБАНК**



Подразделения
банка



Контакт-центр



148



Оценить
качество



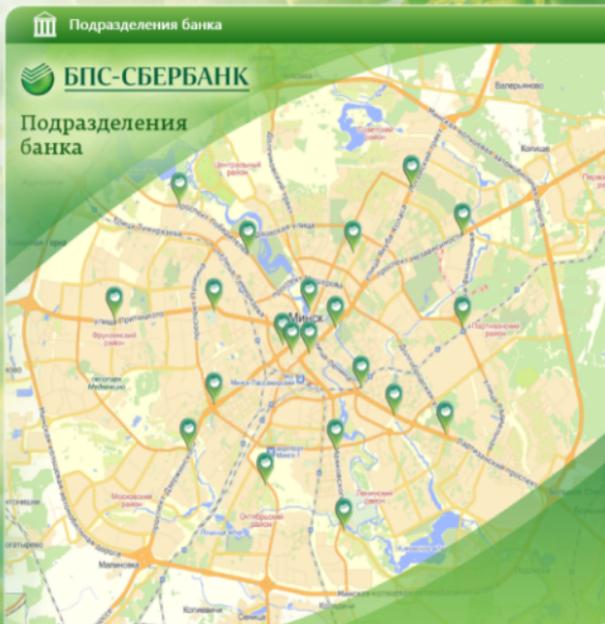
Услуги частным
лицам



БПС-Сбербанк



НБ РБ



Инфокиоски – «Электронный бизнес-консультант»

Сентябрь 2012 года

Открытие офиса самообслуживания в метрополитене г. Минска

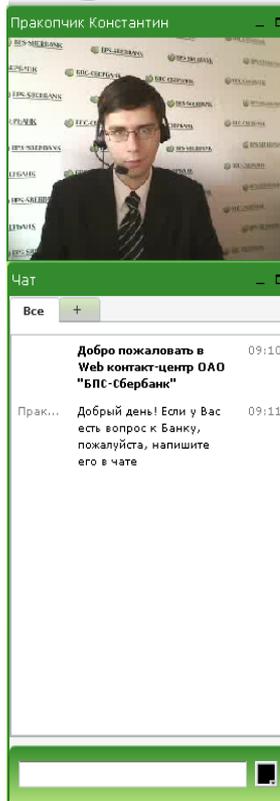


Web контакт-центр БПС-Сбербанка первый и на инфокиосках



Разработан интерфейс
устройств самообслуживания

Организована связь с Web
контакт-центром Банка



WEB контакт-центр



Унификация рабочих мест операторов контакт-центра

Реализация программы обучения сотрудников Банка с использованием инструментов Web контакт-центра

Внедрение услуги на мобильные устройства

Масштабирование Web контакт-центра на устройства самообслуживания

Установка тачскринов с возможностью выхода на Web контакт-центр в метрополитене и социально значимых объектах г. Минска

Популяризация Web контакт-центра как электронного консультанта Банка в точках продаж



БПС-СБЕРБАНК

Спасибо за внимание!