

i-digital

Кейсы WhatsApp для банков

WhatsApp закрывает сразу несколько задач

- ✓ Экономия на сервисном информировании
- ✓ Интерактивные коммуникации в удобном и привычном для клиентов канале
- ✓ Автоматизированная обработка заявок на кредит, регистрация клиентских обращений
- ✓ Повышение конверсии по брошенным заявкам на продукты банка
- ✓ Приземление лидов из рекламных кампаний в автоворонку
- ✓ Снижение нагрузки на первую линию поддержки и контакт-центр

Автоматизация клиентских обращений и онбординг

- ✓ Общая информация по продуктам с условиями или ссылками на получение информации на сайте
- ✓ Предоставление списка документов по запросу клиента для подачи заявки на кредит/кредитную карту, подачи заявки на ипотеку, открытия счета/депозита и других продуктов
- ✓ Предложения по кредиту, доступные для клиента с дополнительной верификацией через СМС
- ✓ Время работы и адреса офисов банка, FAQ
- ✓ Регистрация заявок на досрочное погашение, когда клиент указывает дату погашения, а бот сообщает сумму к погашению. При подтверждении клиента в CRM заводится соответствующий процесс.



В течение 24 часов после обращение клиента в канал, вы можете отправить ему любую информацию об актуальных продуктах БЕСПЛАТНО.



В случае, если в канал обратился существующий клиент, предложение может быть персонализировано, так как пользователя WhatsApp можно идентифицировать по номеру телефона.

Заявка на кредит/ открытие счета или депозита/ кредитную карту

- ✓ Все шаги по заполнению заявки непосредственно в чате
- ✓ Можно загрузить документы
- ✓ К заявке можно вернуться в любой момент



Протестируйте сценарий в нашем канале!

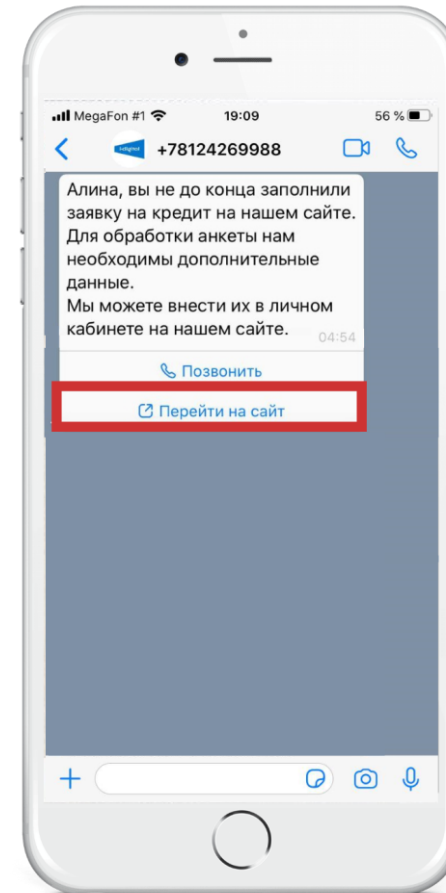
Используйте QR код для перехода в канал.

- откроется диалоговое окно с предустановленным текстом «заявка на кредит»
- нажмите «Отправить» и пройдите сценарий

Повышение конверсии брошенных заявок

- ✓ На первом шаге заполнения заявки на продукт на сайте пользователь вводит и подтверждает согласие на обработку данных
- ✓ Если пользователь не завершил заполнение заявки, ему можно отправить сообщение в WhatsApp с предложением продолжить заполнение:

При равной стоимости SMS и WhatsApp, WhatsApp обеспечит более высокую конверсию



Отправка промо SMS со ссылкой на чат в WhatsApp

- ✓ После перехода в чат пользователь попадает в сценарий воронки продаж, где может:
 - заполнить заявку на услугу
 - получить информацию об условиях акции
 - заказать звонок консультанта
 - запланировать встречу в офисе банка
- ✓ Вся информацию по действующему предложению клиент получает в чате, остается сфокусированным на конкретном продукте и может вернуться к коммуникации в любой момент
- ✓ Если клиент написал в чат, но не совершил целевое действие, в течение **24 часов** после перехода ему можно отправить бесплатное промо-сообщение в WhatsApp

Перевод сервисных сообщений для экономии на СМС трафике

Для сообщений длиной 4 и более SMS сегментов



<name>, Вам предоставлен доступ в интернет-банк <brand name> Первоначальный логин: <login> пароль: <pass>. В целях безопасности измените логин и пароль при первом входе в интернет-банк. Скачайте мобильное приложение: <<https://brandsite.ru/getapp>>



<name>! Ваша заявка на кредит принята – мы перезвоним в ближайшее время. Приготовьте необходимые документы – паспорт, 2ой документ, справка о доходах, воен билет (мужчинам до 27 лет). <tel. number>. <brand name>

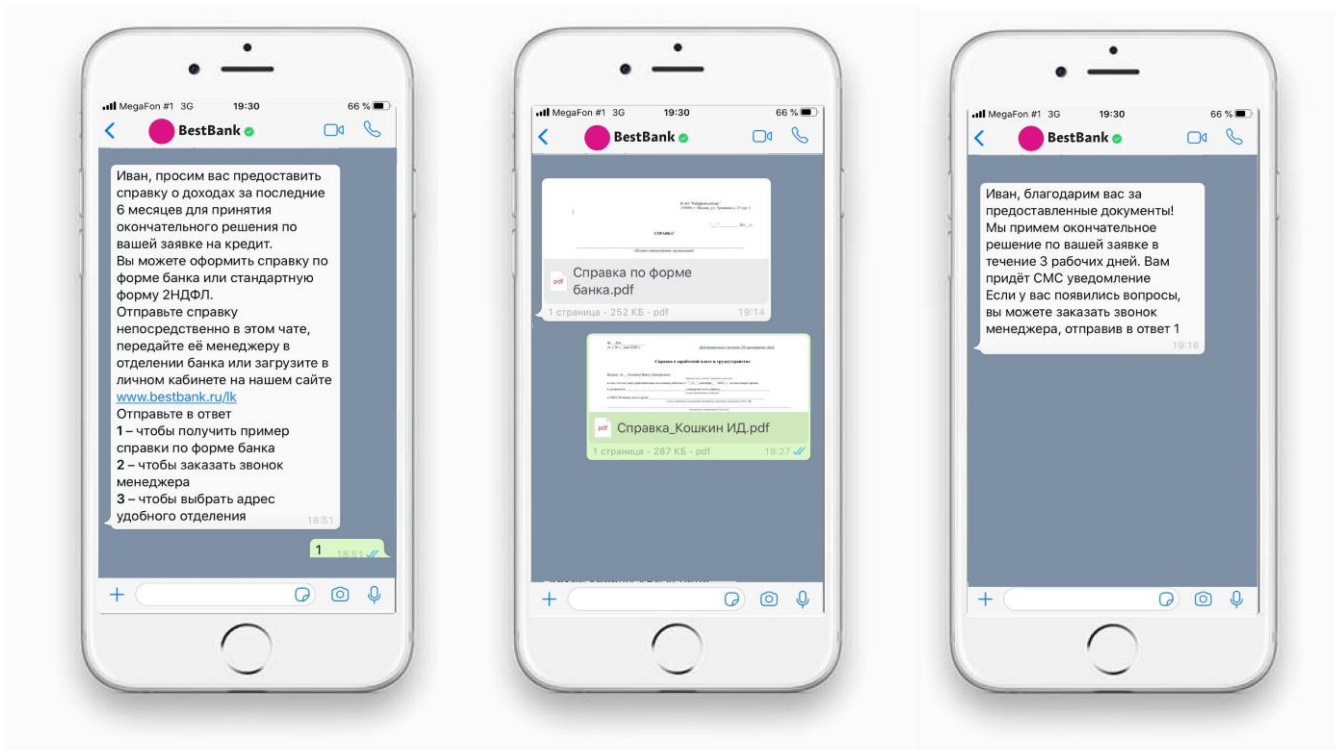


<name>,! Ваша заявка на кредит предварительно одобрена. Мы ждем Вас с оригиналами документов и справкой о доходах в офисе Банка по адресу <city>, ул. <street>, <house> для принятия окончательного решения. <tel. number>. <brand name>

SMS – 5,8 руб.
WhatsApp – от 4,3 руб.

Перевод сервисных сообщений с запросом данных

Обновление персональных данных. Запрос документов



- ✓ Если сообщение больше 4 сегментов, это уже будет хорошим вариантом с точки зрения экономии.
- ✓ Отправка документы/фото в чат – ускоряет процесс рассмотрения заявки и удобна для клиента

i-digital



Оставайтесь на связи!

i-dgtl.ru

info@i-dgtl.ru

+ 7 (812) 426-99-88