

SMS Feedback v Raiffeisenbank

Již v roce 2011 jsme v naší bance začali využívat pro sběr zpětné vazby od klientů aplikaci OneWay od společnosti OpenOne. Aplikaci OneWay využíváme pro SMS oslovování našich klientů po několika různých interakcích s bankou, abychom zjistili míru jejich spokojenosti, s kterou pak následně pracujeme dál. Jako první jsme se začali ptát na spokojenost klientů, kteří si u nás zažádali o hypoteční úvěr. Scénáře jsme postupně rozšiřovali, rozšiřujeme nadále a nyní již máme možnost oslovovat klienty v 16ti různých dotaznících.

Mezi interakce, které již tímto způsobem máme pokryté, patří například návštěva klienta na naší pobočce, volání na naše call centrum, spokojenost s provedením finančního plánu, vyřešení klientské reklamace atd. Důvodem, proč stále rozšiřujeme portfolio těchto interakcí, je především ten, že našim klientům poskytování zpětné vazby přes SMS vyhovuje. V mnoha scénářích nám odpovídá i více jak 50% oslovených, připojují nám podrobné komentáře a my tak máme perfektní přehled o našem fungování z jejich pohledu. Vysoká míra odezvy (response rate) je umocněna i tím, že mají klienti SMS odpovědi v rámci našich průzkumů zcela zdarma. Pro vybrané opakující se průzkumy máme řešení OneWay propojeno s našimi interními systémy a funguje tedy zcela bez manuálních zásahů.

S nástrojem pracujeme na denní bázi, máme nastavený personalizovaný reporting a využíváme i funkčnosti tzv. alertů (zasílání notifikačních emailů při zjištění klientské nespokojenosti). Tyto alerty jsou zasílány na vydefinované osoby, které s klientem nespokojenost dále řeší. Výsledky průzkumů následně používáme pro zkvalitnění obsluhy, úpravy procesů, ale také jako podklad pro motivační schéma pracovníků banky. Výsledky průzkumů zákaznické zkušenosti pravidelně projednáváme i s nejvyšším vedením banky.

Závěrem bych chtěl ještě napsat, že s funkčností a modifikovatelností nástroje OneWay mohu za sebe, jako správce řešení na straně Raiffeisenbank, vyjádřit jen vysokou spokojenost. S týmem na straně OpenOne se mi spolupracuje velmi dobře. Vždy velmi rychle reagují na naše požadavky a ochotně hledají nejvhodnější řešení našich potřeb. Navíc, všechna jednání probíhají v přátelské a přítom profesionální atmosféře.



Robert Urbánek
Head of Client Experience & Market Research

v Praze 22. března 2018