



AB PROJECT

ПОЧЕМУ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ ВАЖНЫ

ПОЗИТИВНЫЙ
КЛИЕНТСКИЙ
ОПЫТ



БОЛЕЕ КРЕПКИЕ
ВЗАИМООТНОШЕНИЯ



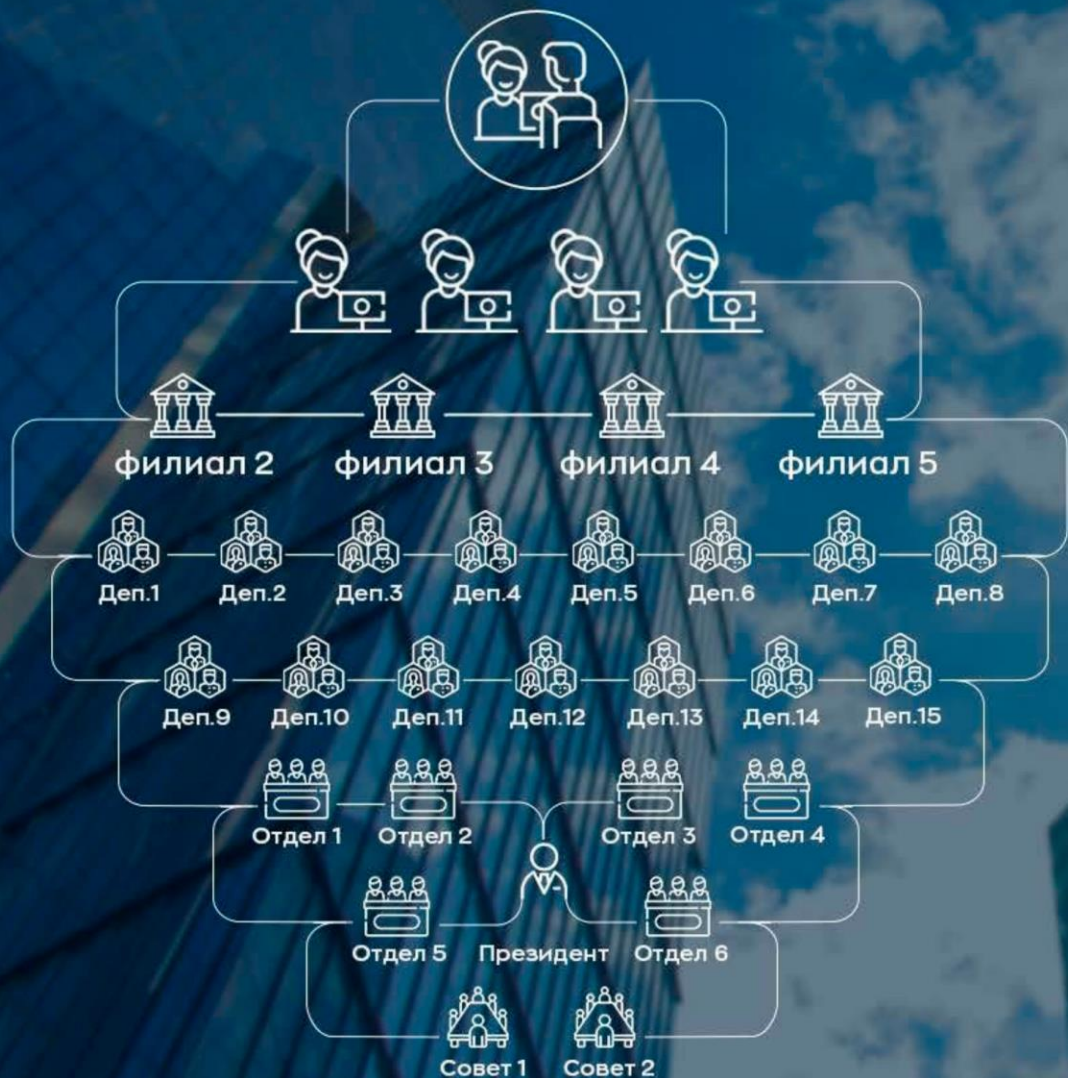
ПОВЫШЕННАЯ ПОЖИЗНЕННАЯ
ЦЕННОСТЬ (LTV)

5% = **25-95%**

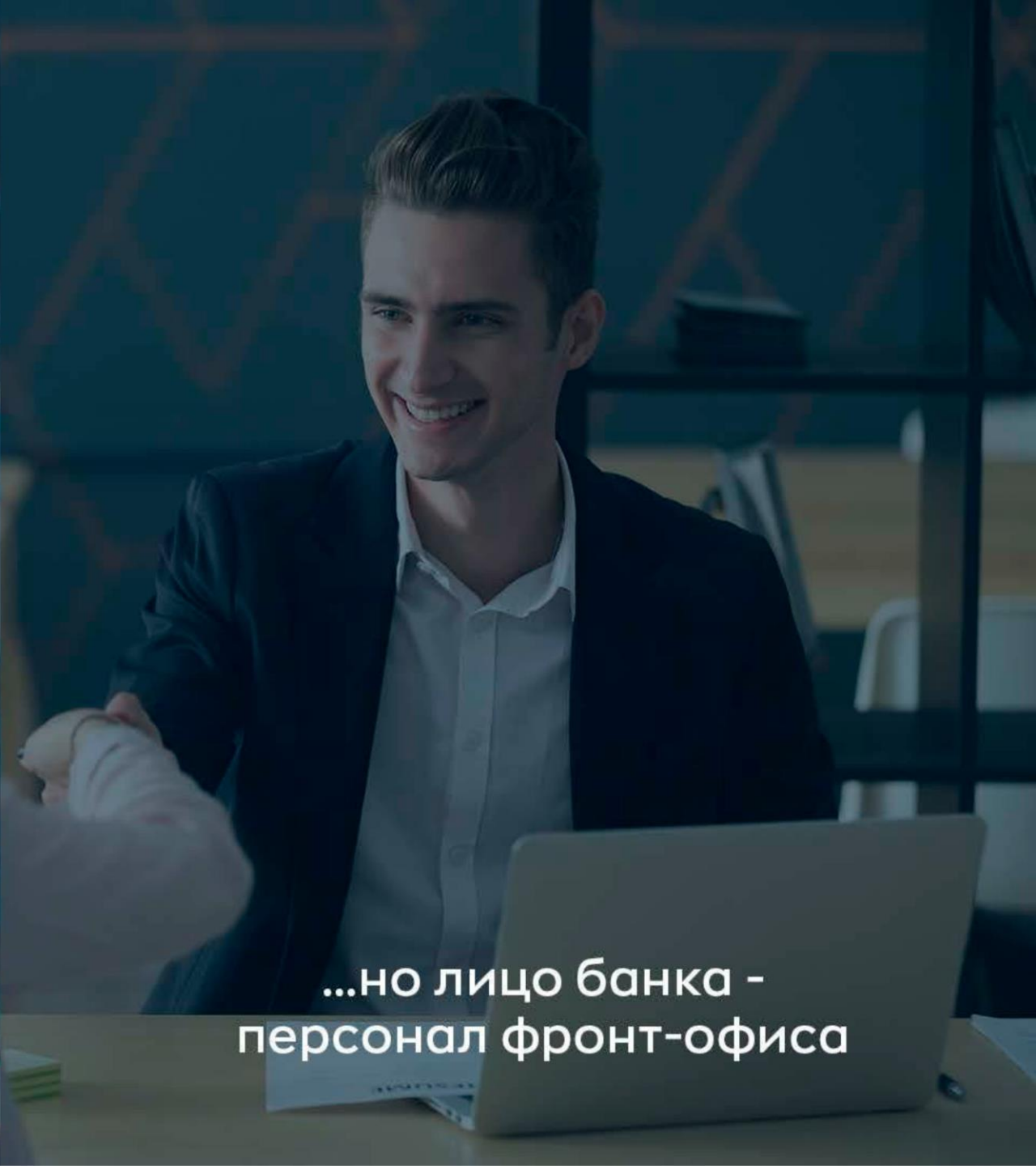
КОЭФФИЦИЕНТ
УДЕРЖАНИЯ
КЛИЕНТА

РОСТ ПРИБЫЛИ

Банк - это сложная система...



...но лицо банка -
персонал фронт-офиса



ПЕРСОНАЛ ФРОНТ-ОФИСА - ОСНОВА ВЗАИМООТНОШЕНИЙ

55%

клиентов считают дружелюбный персонал главным критерием формирования лояльности¹

63%

полагаются на персонал для решения проблем²

65%

сменяют поставщика услуг после негативного опыта³

Но..., как показывают проведенные нами исследования (на базе 500 отделений), персонал не всегда способствует укреплению взаимоотношений

47%

рабочего времени
расходуется
непродуктивно

40%

клиентов
ждут в очереди
больше **15 мин**

Статус отношений:
Все сложно



Настало время взять
контроль над этими отношениями



earlyone

мониторинг и оптимизация процесса обслуживания на основе данных



Эффективное
управление
персоналом



Увеличение
продуктивности
сотрудников



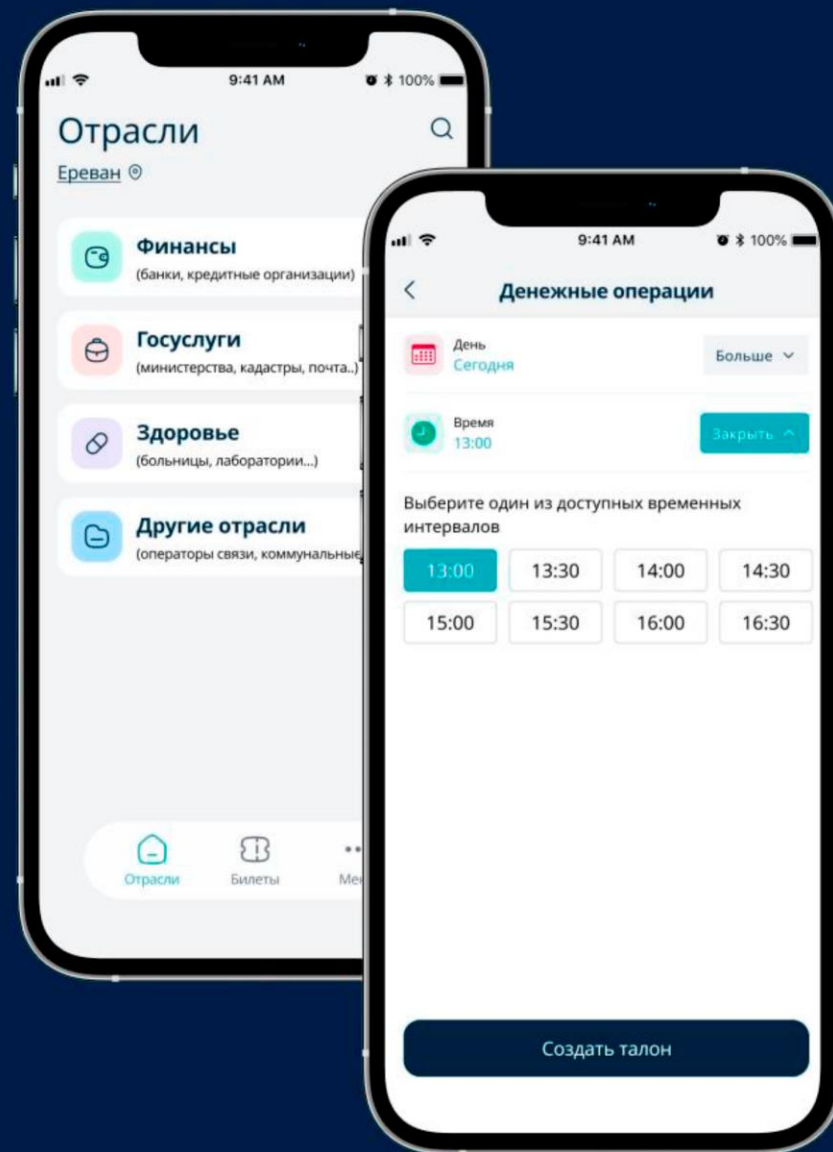
Повышение
качества
сервиса

Почему Ваши клиенты станут
счастливее?

Потому что у вас будет возможность
освободить их **от бремени ожидания.**

Уникальный алгоритм Earlyone
подскажет ближайший момент
для посещения, чтобы получить
услугу с минимальным
временем ожидания.

...по параметрам актуальной
загруженности и длительности
обслуживания.



Мобильное приложение Earlyone с функционалом для API-интеграции

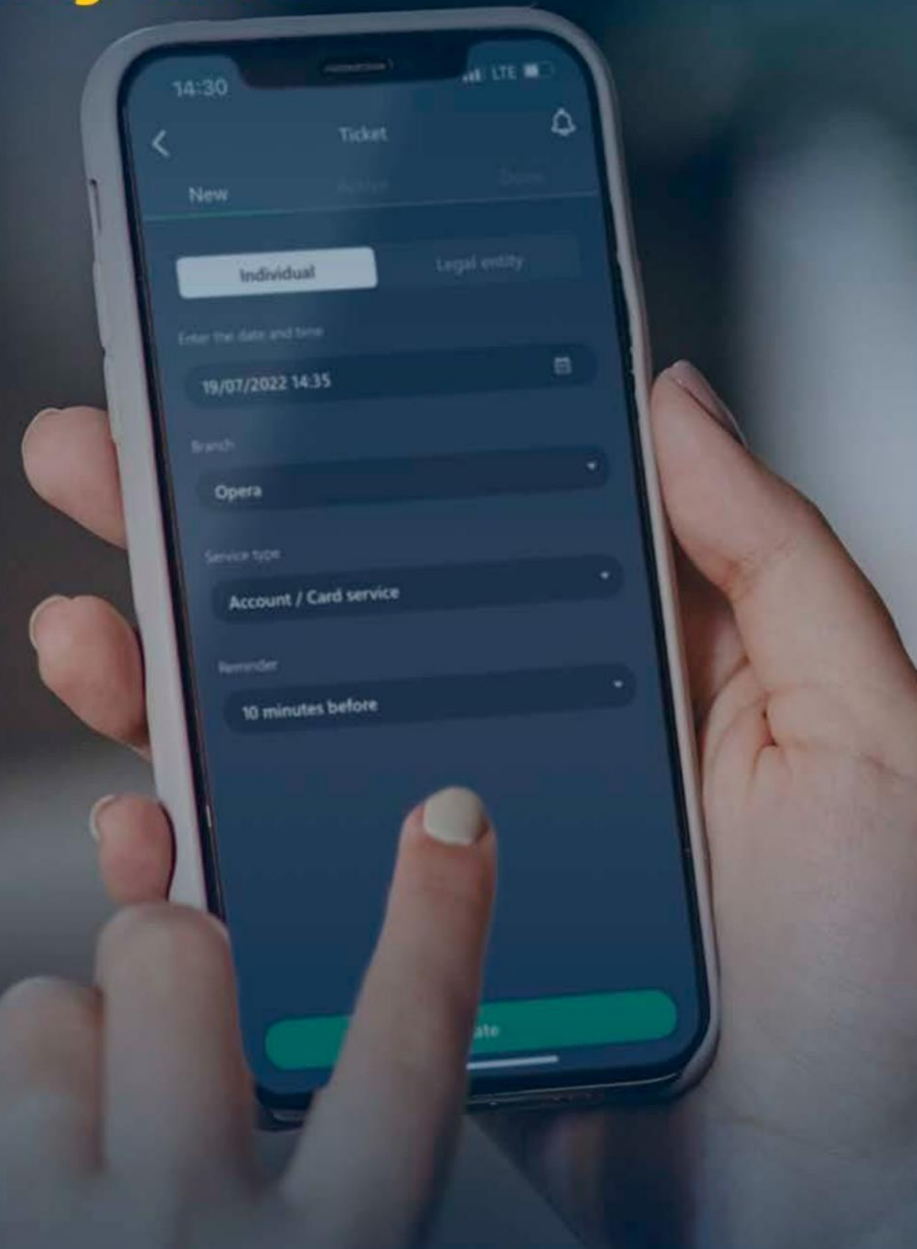
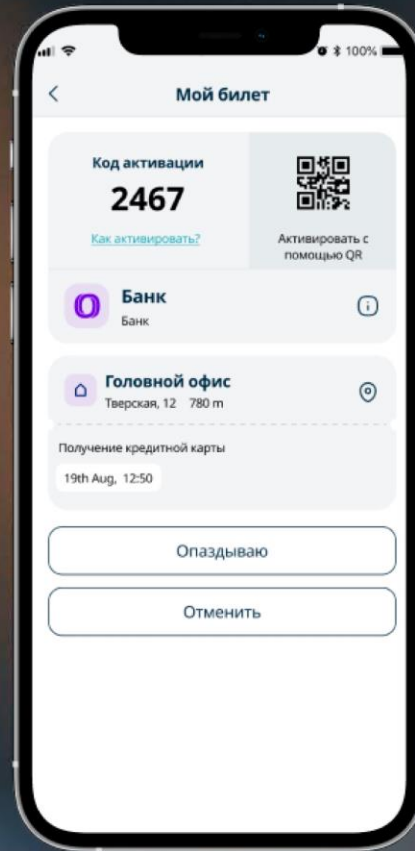
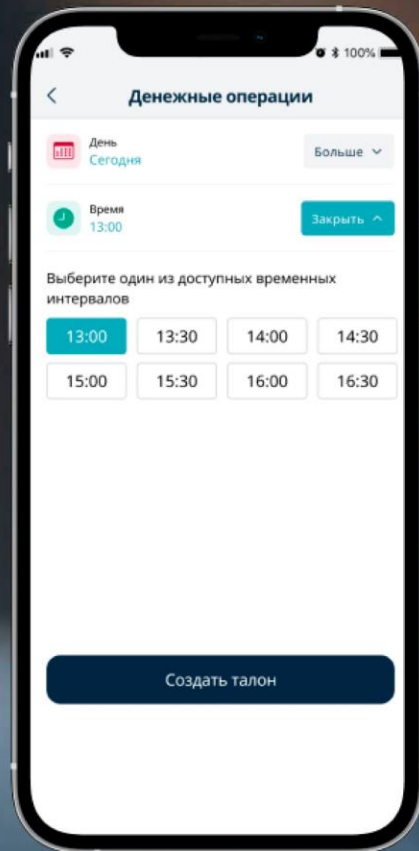
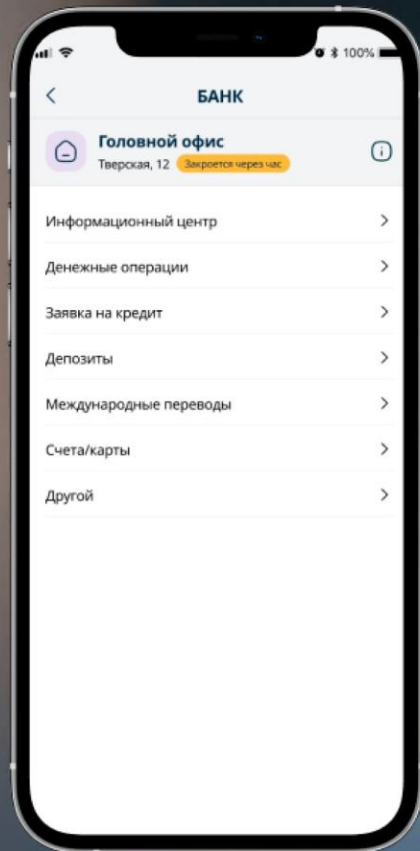
Пользователь
выбирает
время и услугу



Система
предлагает
свободное время



Пользователь
активирует
талон на терминале

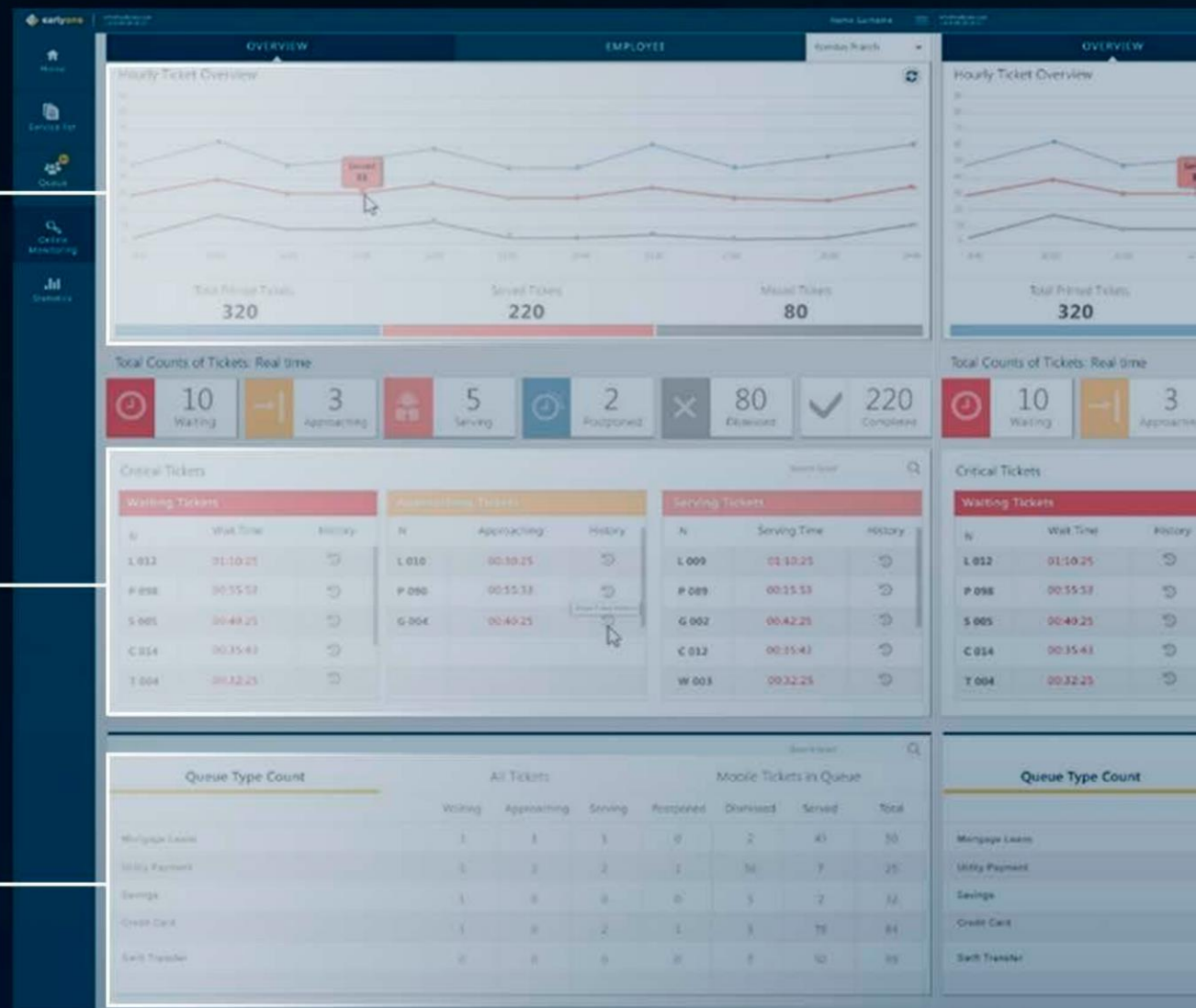


Мониторинг процесса обслуживания в отделении





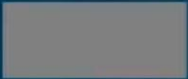
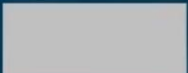
Клиенты в очереди

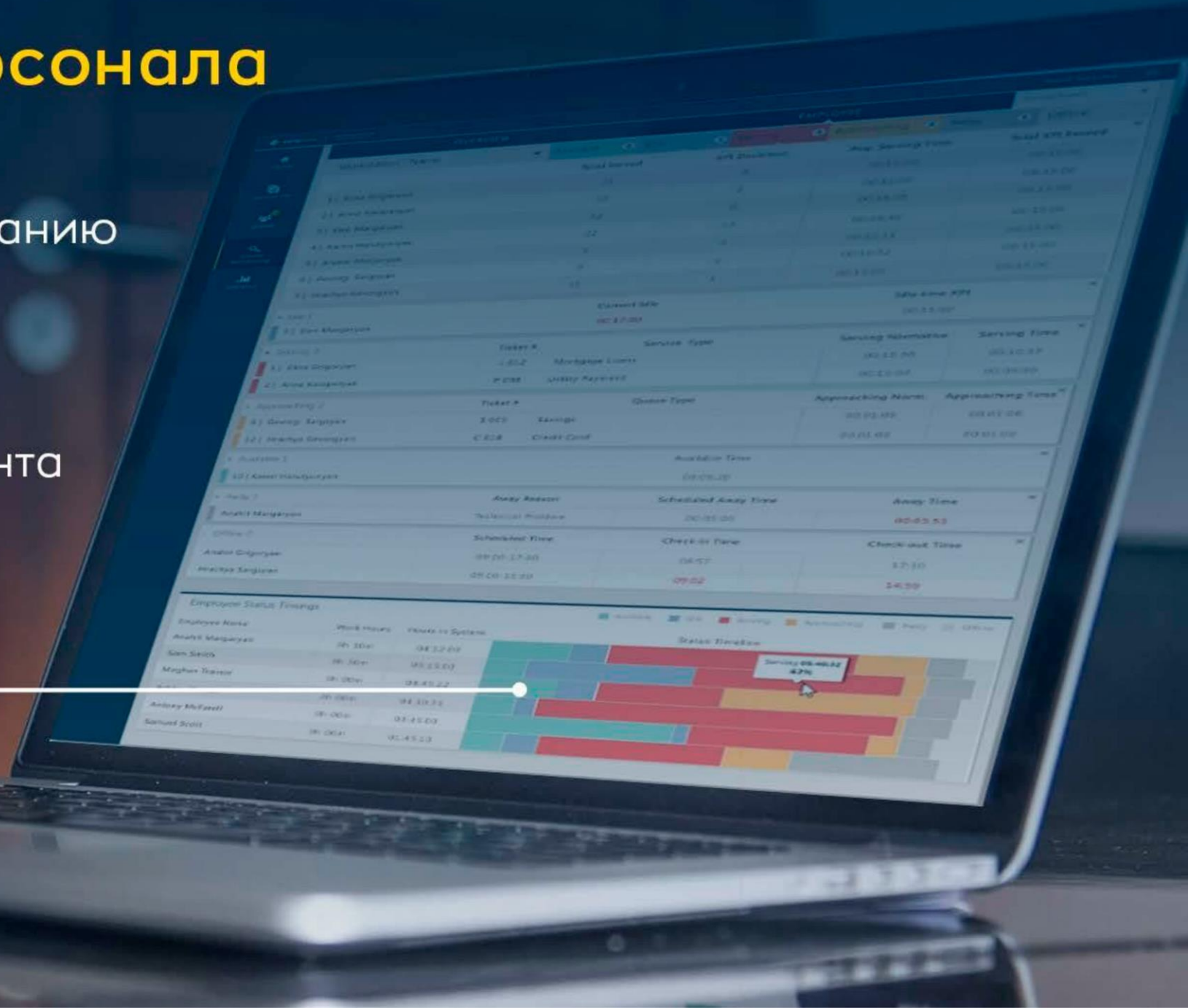
Критические случаи
(долгое ожидание, длительная продолжительность обслуживания)

Количество клиентов
по каждому типу услуги



Мониторинг персонала

-  Готов к обслуживанию
-  Простой
-  Обслуживание
-  В ожидании клиента
-  Перерыв
-  Вне системы



Мониторинг процесса обслуживания по компании

- Количество клиентов в очереди
- Талон с максимальным временем ожидания
- Талон с максимальным временем обслуживания
- Сотрудники по графику/сотрудники в системе



Панель визуализации данных



Как собираются и обрабатываются данные



МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ

Алгоритм анализирует время обслуживания, количество сотрудников и предлагает оптимальное время



ИНСТРУМЕНТ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

Клиенты оставляют отзывы и оценивают уровень обслуживания



ПРОЦЕСС ОБСЛУЖИВАНИЯ

Данные о процессе обслуживания и действиях сотрудника собираются в отчеты



МОНИТОРИНГ ФИЛИАЛА

Управляющие филиалов отслеживают продуктивность персонала в режиме реального времени



МОНИТОРИНГ КОМПАНИИ

Руководство отслеживает ключевые метрики на уровне компании

Каких результатов достигают

без Earlyone:

40%

клиентов ждут
больше **15** мин

17 мин

среднее время
обслуживания клиента

35%

среднее время
простоя персонала

с Earlyone:

90%

клиентов ждут
меньше **3** минут

13 мин

среднее время
обслуживания клиента

15%

среднее время
простоя персонала

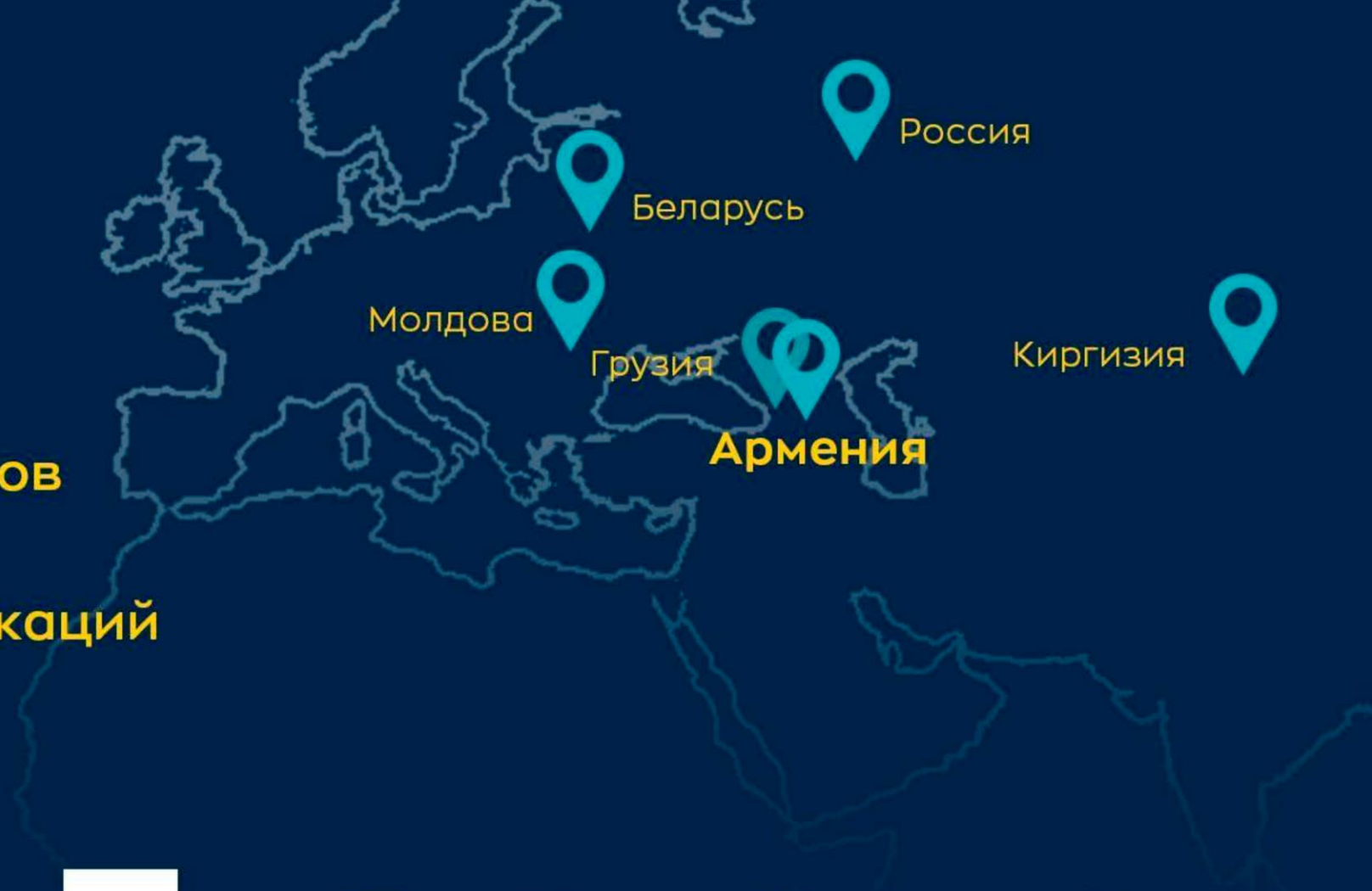
На рынке
с 2016-го года

6 стран

30 банков

102 города

700 локаций



Успешный кейс

Крупный восточно-европейский банк

200 отделений **1млн** клиентов

В течение 1 года:

33%

Сокращение среднего
времени простоя
сотрудников

47%

Снижение
времени
ожидания

30%

Увеличение
удовлетворенности
клиентов



Убедитесь в эффективности Earlyone сами.
Мы готовы запустить пилотную версию в течение одного дня **без первоначальных инвестиций.**



earlyone

**Крепкие взаимоотношения
на основе данных**



AB PROJECT

**AB Project - официальный
представитель в Узбекистане**



+998 (93) 171-57-88



+998 (98) 302-34-66

abp.uz