

CASE STUDY REPORT



Пример внедрения многоканальной платформы для взаимодействия с клиентами с применением функций геолокации



xtremepush

TBC Bank

TBC Bank является крупнейшей банковской группой в Грузии с четким стремлением стать лучшей организацией в сфере цифровых финансовых услуг в регионе.

Цифровые возможности TBC Bank являются ключевым направлением для роста бизнеса с фокусом на многоканальном подходе, который состоит из филиалов TBC Bank, платежных терминалов, банкоматов, колл-центра, веб-сайта и мобильного банкинга. В результате долгосрочной ориентации на альтернативные каналы в 2017 году 88% всех розничных транзакций были удаленными, а остальные 12% были проведены в филиалах.

7 раз журнал Global Finance присваивал звание "Лучший Банк Грузии".



TBC Bank продолжает выделяться благодаря своему удобному интерфейсу и качеству интернет-продуктов и мобильного банкинга. Цифровые каналы стали ключевыми для продажи новых и смежных продуктов и услуг.

Чтобы продолжить цифровой рост, TBC Bank искал многоканальную маркетинговую платформу, которая позволила бы им

- Модернизировать цифровые коммуникации
- Увеличить взаимодействие с клиентами
- Улучшить обслуживание в филиалах
- Расширить возможности цифрового банкинга и простимулировать его использование среди клиентов
- Максимизировать охват спонсорской деятельности
- Предлагать клиентам текущие акции при совершении покупок у их партнеров-продавцов;

TBC Bank выбрал Xtremepush для объединения каналов взаимодействия и использования неограниченных возможностей технологий геолокации в своих маркетинговых кампаниях, что дает возможность TBC Bank запускать новые кампании.

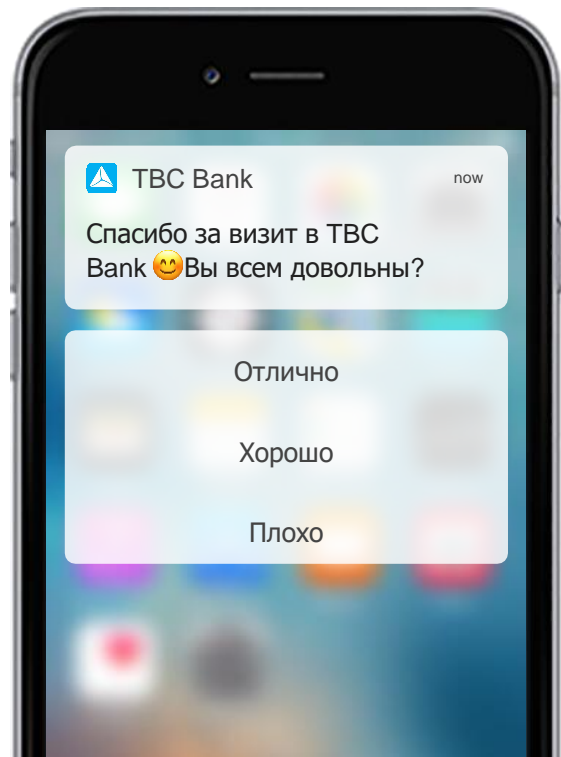
Технологии геолокации

Обладая возможностями определения местоположения, платформа Xtremepush позволяет TBC Bank устанавливать границы целевых зон - магазинов, филиалов, стадионов - и доставлять персонализированные сообщения клиентам приложений с учетом местоположения. С помощью Xtremepush, TBC Bank может:

- Отправлять нужное сообщение в нужное время в нужном месте
- Продвигать использование приложения с помощью контекстных уведомлений и с использованием местоположения.

1. Опрос клиентов

Чтобы улучшить качество обслуживания клиентов в филиалах и узнать, что клиенты думают об услугах в филиалах, TBC Bank провел опрос по оценке обслуживания в отдельных филиалах. Интерактивное уведомление запускается при выходе из филиала, где клиенту предлагается пройти опрос. TBC Bank планирует развернуть эту кампанию во всех своих филиалах в течение шести месяцев.



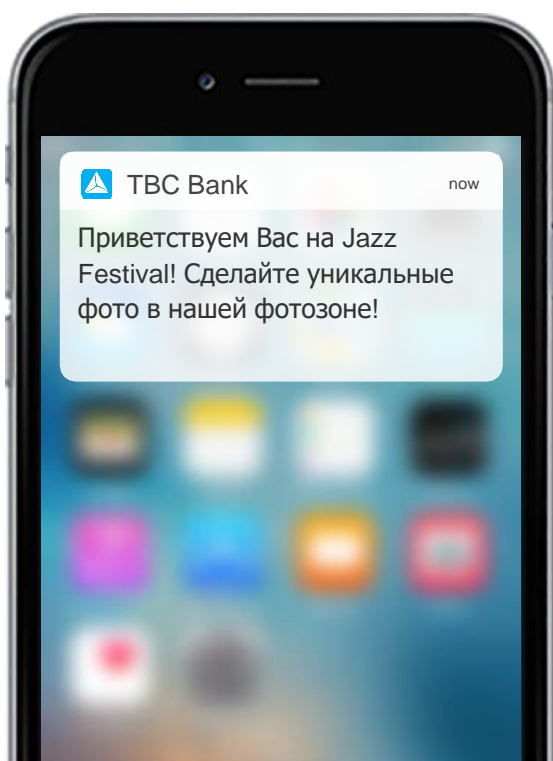
1. Customer Service Survey

2. Повышение качества обслуживания клиентов

TBC Bank известен своей спонсорской поддержкой, в которую входит сборная Грузии по регби, множество крупных мероприятий и клубных вечеров.

Xtremepush дает возможность TBC Bank «общаться» со своими клиентами на этих мероприятиях приветственными сообщениями, делать специальные предложения от TBC Bank в рамках мероприятия или поощрять постоянных клиентов уникальными привилегиями.

TBC Bank может привлекать своих клиентов с помощью уведомлений основанных на местоположении клиента после установления целевой геозоны на платформе Xtremepush и проводить различные кампании в результате входа, выхода или нахождения клиента в геозоне.



2. Enhance Customer Experience

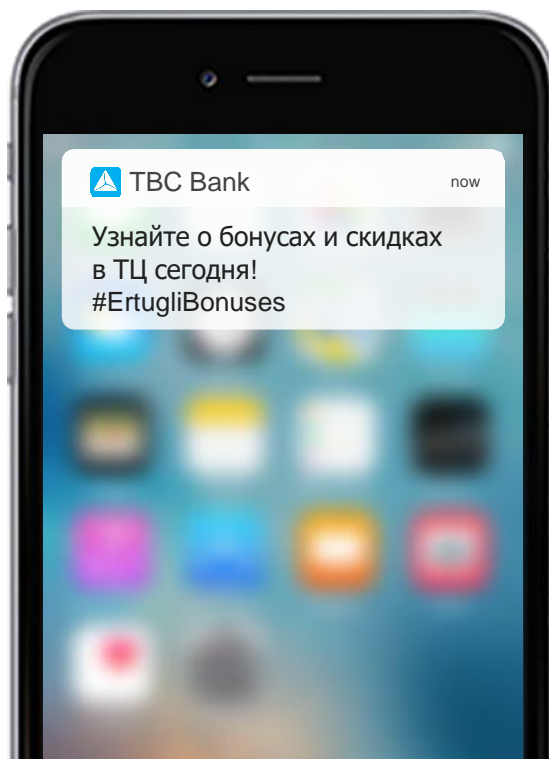
3. Предложение по карте Ertguli

Влияние на ключевые решения о покупке в нужный момент с помощью целенаправленных сообщений

С выпуском карты Ertguli, TBC Bank было нужно проинформировать клиентов о бонусах Ertguli и рассказать, как делать покупки с рассрочкой до трех месяцев в Ertguli Partner Merchants. Карта предлагает клиентам, в рамках программы лояльности, возможность покупки в рассрочку или получения скидки при оплате полной суммы в магазине.

TBC Bank имеет маяки (Beacons) в магазинах партнеров и уведомляет своих клиентов о бонусах Ertguli при входе в магазин. Предварительно одобренный покупатель получает уведомление во всех торговых магазинах. По словам Георгия Вахтангишвили, Mobile Team Leader, бонусы Ertguli очень популярны во время специальных мероприятий, в период сезонных распродаж и крупных мероприятий.

Посредством персонализированных уведомлений, основанных на местоположении, TBC Bank повышает осведомленность о своих предложениях по картам, расширяет возможности использования своих карт и одновременно приносит доход своим партнерам-продавцам. А клиенты TBC Bank накапливают баллы лояльности, получают скидки в магазинах и могут платить в рассрочку.



3. Ertguli Partner Merchants Offers

Benefits of Xtremepush platform

Для улучшения коммуникации с клиентами TBC Bank проводит кампании, направленные на повышение вовлеченности, продвижение своих предложений и обеспечение высокого уровня обслуживания клиентов.

Запуск новых продуктов

Используя платформу Xtremepush, TBC Bank теперь может намного быстрее предлагать новые продукты напрямую своим клиентам. Они могут информировать своих пользователей о новых продуктах и услугах, информировать о преимуществах новых предложений и сообщать, как клиенты могут получить новый продукт.

Таргетинг&сегментация

TBC Bank хотел иметь возможность адресовать предложения напрямую конкретным пользователям, которые уже предварительно одобрены для кредитов и кредитных карт.

Используя Xtremepush, TBC Bank может адресовать различные кампании для разных сегментов клиентов. Сегменты построены на основе данных индивидуальных профилей клиентов, что позволяет TBC Bank взаимодействовать с определенной группой клиентов, которые максимально подходят для нового продукта. Также позволяет TBC Bank информировать определенные группы клиентов, как подать заявку на новый продукт, завершить регистрацию и поощрять использование новых продуктов с помощью высокоинтеллектуальных, персонализированных сообщений.

Рост использования цифрового банкинга

TBC Bank поощряет своих пользователей в переходе к цифровому банкингу и в освоении своих цифровых банковских услуг. Используя каналы взаимодействия Xtremepush TBC Bank, стимулирует своих клиентов использовать цифровые банковские услуги, предоставляя своим клиентам 1 ГБ данных бесплатно по завершении регистрации.

“

Работа с Xtremepush позволила нам улучшить связь с нашими клиентами через каналы взаимодействия для наших систем. В настоящее время мы используем лишь небольшой процент возможностей Xtremepush, но в планах увеличить использование каналов взаимодействия Xtremepush в течение 12 месяцев.”

Георгий Вахтангишвили
Mobile Team Leader

Приложение Digipass

TBC Bank Digipass - это инструмент для всех клиентов, которые зарегистрированы в интернет-банке TBC Banks. Он позволяет клиентам совершать безлимитные переводы через интернет, мобильный и iPad банкинг. TBC Bank хочет увеличить количество клиентов, использующих Digipass. С помощью каналов взаимодействия Xtremepush TBC Bank может обучать своих клиентов, как пользоваться услугой, для которой требуется ПИН-код, и повторно связываться с клиентами, у которых возникли проблемы. Эта услуга TBC Bank, позволяет клиентам совершать переводы внутри Грузии или в любой точке мира.

Служба поддержки клиентов

Теперь TBC Bank может уведомлять своих клиентов с помощью сервисных сообщений о предстоящих работах по техническому обслуживанию или о недоступности услуг. Они информируют клиентов о том, какие услуги, будут затронуты и что необходимо сделать, это позволяет клиентам подготовиться.

Клиенты также получают автоматические напоминания, которые уведомляют их о предстоящих платежах, неоплаченных сборах и т.д. Клиенты извлекают выгоду из этих сообщений, поскольку это снижает риск дополнительных сборов или пропуска любых платежей.

Другие сервисные сообщения включают идентификацию клиентов, использующих старые версии приложения, чтобы рекомендовать обновление, и активное вовлечение клиентов, которым необходимо обновить их личную информацию.

TBC Bank регулярно рассылает сообщения по обслуживанию клиентов, чтобы обучать и информировать, как лучше использовать мобильный банкинг. Это гарантирует, что все клиенты знают о доступных функциях.

Аналитика

Аналитика, предоставляемая на платформе Xtremepush, определяет, какие каналы

взаимодействия и какие кампании имеют самые высокие показатели участия.

Это позволяет TBC Bank модифицировать свои кампании и использовать полученные аналитически данные в своих маркетинговых кампаниях. Это помогает взаимодействовать с клиентами и повышать их заинтересованность.

Результаты

TBC Bank постоянно отслеживает результаты своих кампаний через платформу Xtremepush. Для TBC Bank важны показатели открытий сообщений, отклика на предложения и активности использования цифрового банкинга.

Работа с Xtremepush

У TBC Bank не возникло проблем с интеграцией с Xtremepush, также было проведено комплексное тестирование, прежде чем начать работу. Георгий Вахтангишвили, Mobile Team Leader отмечает: *“Внедрение платформы Xtremepush стало простым переходом для TBC Bank”*.

“Xtremepush очень активно поддерживает команду TBC Bank, предлагают услуги и проверяют, нужна ли нам помощь в решении любых проблем, которые могут возникнуть, или при развертывании новых кампаний. Если у нас возникают проблемы, команда Xtremepush очень быстро реагирует и находит решение.

Нам очень нравится работать с Xtremepush. И мы знаем, что можем сделать намного больше с Xtremepush. В настоящее время мы работаем над бизнес-сценариями, чтобы в будущем расширить возможности использования платформы.”

“Внедрение платформы Xtremepush стало простым переходом для TBC Bank. Функционал платформы Xtremepush прост для понимания и использования. Пользователи платформы Xtremepush считают ее очень полезным инструментом. Это позволяет нашим командам автоматизировать кампании и настраивать шаблоны. Они также отмечают, что обучение новых пользователей проходит очень быстро”

Георгий Вахтангишвили
Mobile Team Leader

Демонстрация

Хотите увидеть всю мощь платформы Xtremepush?

[Запросить демонстрацию](#)

Напишите нам
contact.ru@xtremepush.com