

Εξαιρετική Εξυπηρέτηση Πελατείας

21/02/2024

ΕΘΝΙΚΗ
 ΤΡΑΠΕΖΑ



Πώς εξυπηρετείς >5 ΕΚ. ΠΕΛΑΤΕΣ και

2,5 ΕΚ. ΕΠΙΣΚΕΨΕΙΣ/ΕΤΟΣ

με ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟΥΣ ΠÓΡΟΥΣ;

«κλειδί» αποτελεί η οργάνωση εξυπηρέτησης των πελατών μέσω ραντεβού για την...



βελτίωση της
εμπειρίας πελάτη

- να κλείνει άμεσα και εύκολα ραντεβού από το κινητό, το IB, το site
- ανάλογα με την εργασία
- τρόπο εξυπηρέτησης που του ταιριάζει (Κατάστημα, τηλέφωνο)



υποστήριξη του ρόλου
συμβούλου στα στελέχη
των καταστημάτων

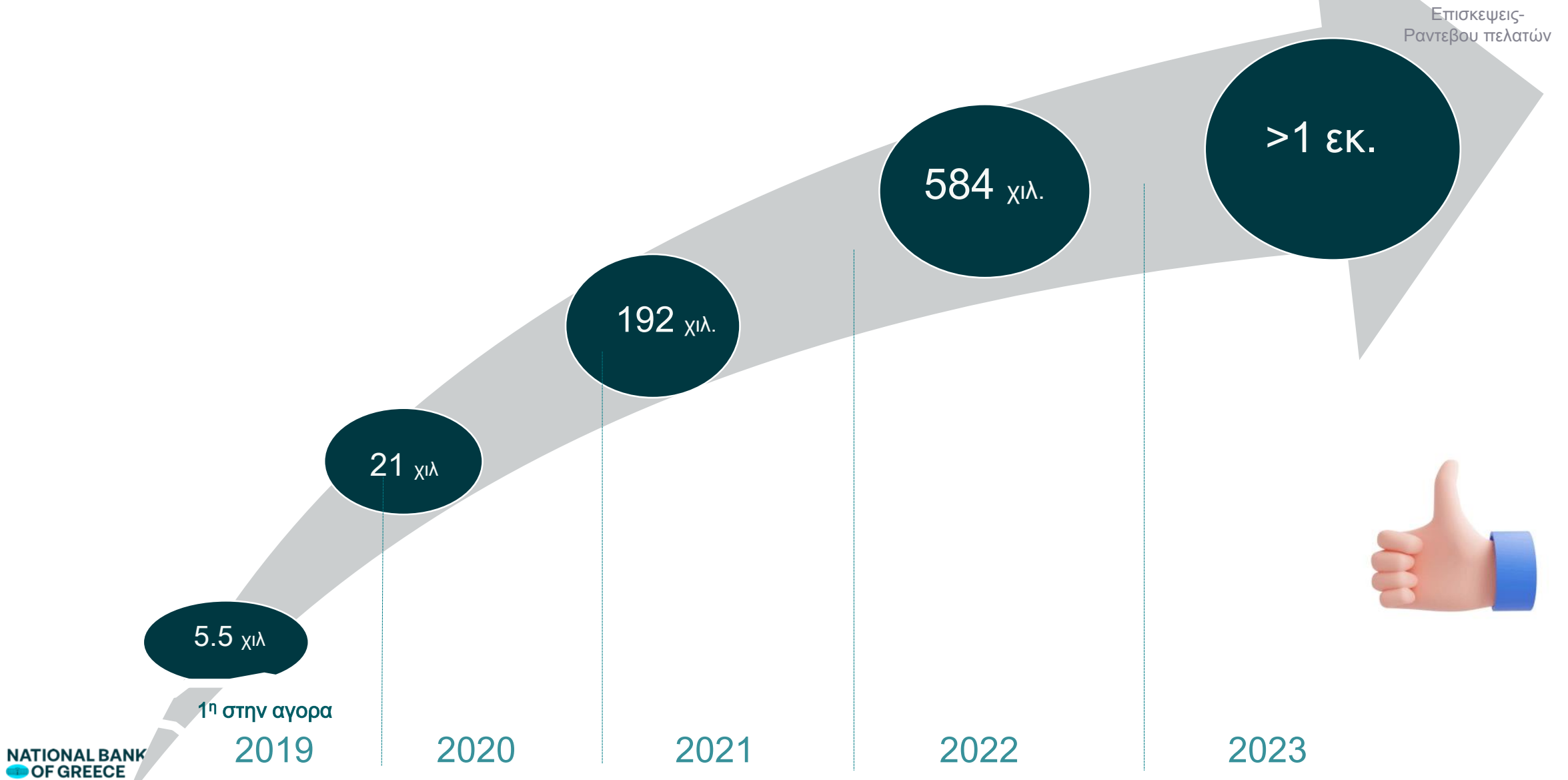
- να προετοιμάζονται κατάλληλα για να μπορούν να λειτουργούν ως σύμβουλοι
- γνωρίζοντας τον πελάτη
- με ευελιξίες που τους επιτρέπουν να προσαρμόζονται στις τρέχουσες συνθήκες



ανάδειξη της σύγχρονης
λειτουργίας της
Τράπεζας

- μοντέλο εξυπηρέτησης μέσω ραντεβού για το σύνολο της πελατείας

Η αποδοχή της χρήσης των ραντεβού είναι εντυπωσιακή



Χρειαζόμαστε μία
«έξυπνη» ανάπτυξη διαθεσιμότητας
ραντεβού



Αναπτύσσουμε επιπλέον κομβικές λειτουργικότητες στο σύστημα ραντεβού



αναγνώριση πελάτων
υψηλής αξίας



δυνατότητα
προτεραιότητας
εργασιών



περιθώριο για
άμεση
ανταπόκριση

- Αναγνωρίζεται ο πελάτης & προτείνεται το **κατάστημα πελατείας**
- Βάση του **segment** ο πελάτης προωθείται **στην αντίστοιχη ομάδα εξυπηρέτησης των RM**
- **Προτεραιότητα για** πελάτες υψηλής αξίας ιδιωτών
- Αυξάνεται «στοχευμένα» διαθεσιμότητα για **συγκεκριμένες εργασίες με προτεραιότητα**
- **Αποσυμφόρηση Καταστημάτων** από ραντεβού για υποστηρικτικές εργασίες και **άμεση προώθηση σε digital**
- **Ad Hoc** δημιουργία συνάντησης από το Κατάστημα
- Δυνατότητα για **“Call me back”*** όταν ο πελάτης δεν βρίσκει διαθεσιμότητα
- **Ευέλικτη παραμετροποίηση & διαχείριση** ανά Κατάστημα
- **Πληροφόρηση** πελατών για εναλλακτικές σε **κοντινά καταστήματα με διαθεσιμότητα**

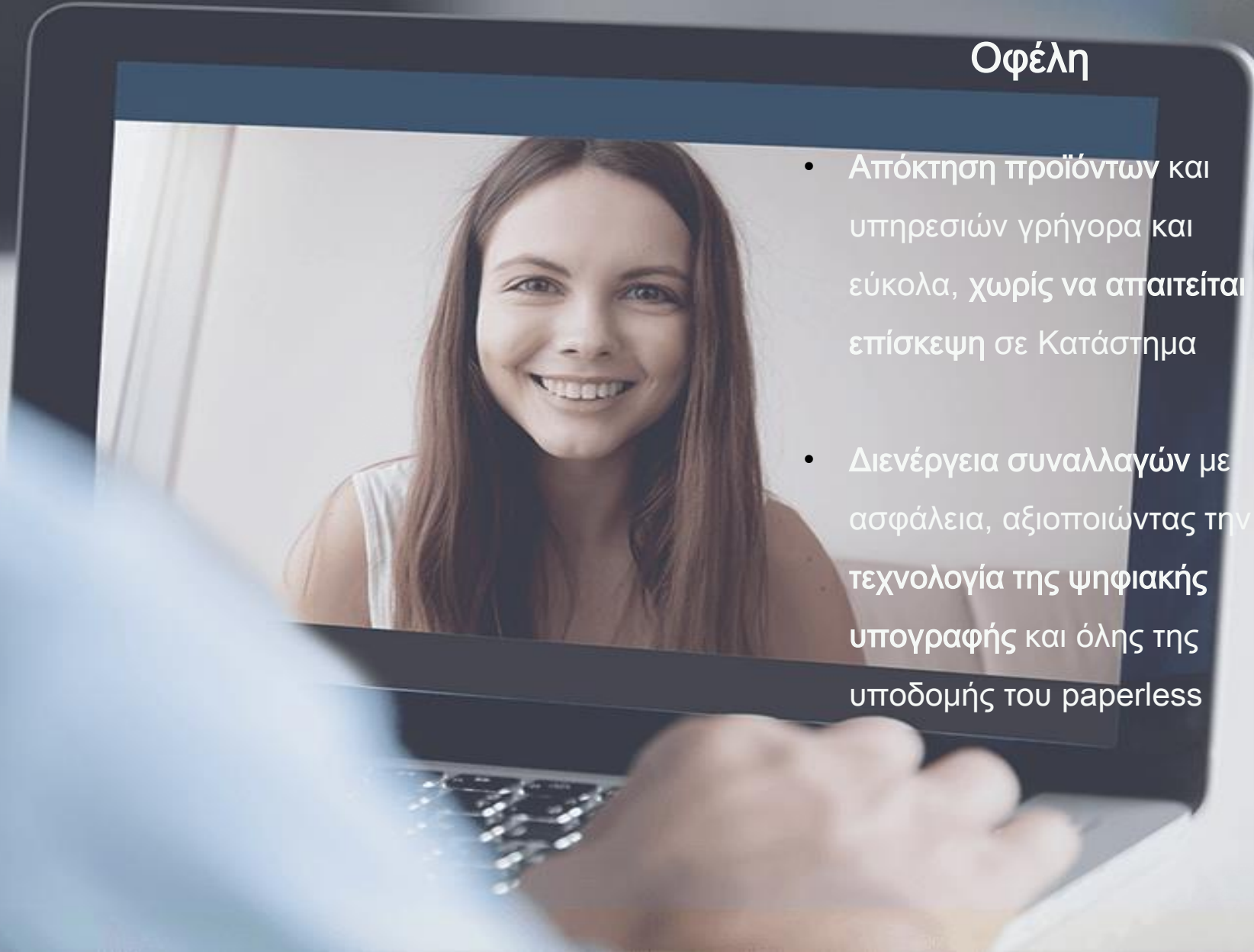
Αλλάζουμε την εμπειρία εξυπηρέτησης με Video Banking ραντεβού

Πελάτες

- **Digital Πελάτες**
εξοικειωμένοι με τεχνολογία για remotely εξυπηρέτηση
- Μέσα από την πλατφόρμα του Internet Banking προσφέροντας ένα ασφαλές περιβάλλον αναγνώρισης και συναλλαγών

Οφέλη

- Απόκτηση προϊόντων και υπηρεσιών γρήγορα και εύκολα, χωρίς να απαιτείται επίσκεψη σε Κατάστημα
- Διενέργεια συναλλαγών με ασφάλεια, αξιοποιώντας την τεχνολογία της ψηφιακής υπογραφής και όλης της υποδομής του paperless






Νέο «ταξίδι» διαχείρισης ροής πελατείας στο Κατάστημα...



Βασικά χαρακτηριστικά:

1. Αναγνώριση & καθοδήγηση πελατών (και walk ins) στο τμήμα πελατείας τους μέσω κάρτας & wallet
2. Προτεραιοποίηση επιλεγμένων πελατών
3. Αυτόματη αναγνώριση ραντεβού

ΕΞΥΠΗΡΕΤΕΙΤΑΙ Ο ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΑΝΑ ΘΕΣΗ

	 ΘΕΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ	 ΘΕΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ	 ΘΕΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ
TAMEIO	01	T044				
ΙΔΙΩΤΕΣ	07	I700	08	I006		
PREMIUM	10	P100	09	P001		
BUSINESS	13	B002	12	B001		

Με μια ματιά το ταξίδι του πελάτη

Ο πελάτης 'σκανάρει' την Κάρτα ή το Κινητό (Wallet) ή ΑΦΜ/Αρ. Ταυτότητας όπου αναγνωρίζεται μέσω επικοινωνίας με το MYNBG και λαμβάνει αριθμό προτεραιότητας



Λήψη Αριθμού Προτεραιότητας για Ταμείο

Ο πελάτης ανάλογα την συναλλαγή προτρέπεται στην χρήση των εναλλακτικών δίκτυων πριν την έκδοση του αρ. προτεραιότητας

Αυτόματη Αναγνώριση Πελάτη



Λήψη Αριθμού Προτεραιότητας για εξυπηρέτηση από Στέλεχος

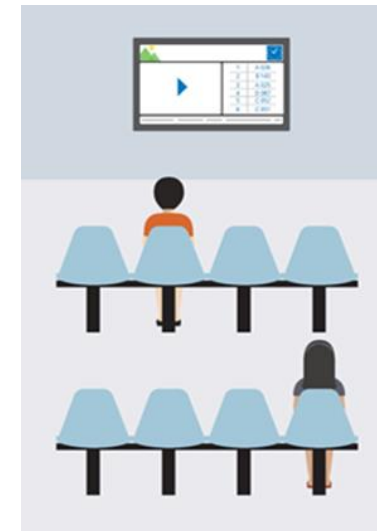
Το σύστημα αναγνωρίζει τον walk in πελάτη και του χορηγεί αριθμό με διακριτή αρίθμηση ανάλογα με την προτεραιοποίηση εργασίας και πελάτη



Λήψη Αριθμού Προτεραιότητας με Ραντεβού

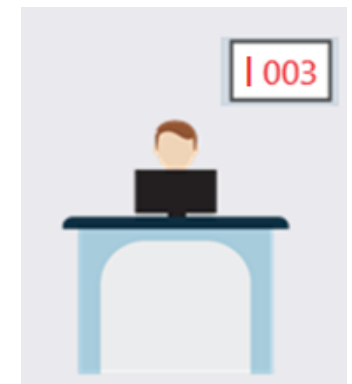
Ο πελάτης με ήδη κλεισμένο Ραντεβού, λαμβάνει απευθείας τον Αριθμό Προτεραιότητας χωρίς να εισάγει τον Κωδικό Κράτησης

Ενημέρωση Πελάτη



Ο πελάτης αναμένει να εμφανιστεί στην οθόνη η θέση που θα εξυπηρετηθεί τον αριθμό προτεραιότητας που του έχει αποδοθεί

Ενημέρωση Υπαλλήλου



Ο υπάλληλος ενημερώνεται με σαφή ένδειξη στην οθόνη του για τον αριθμό των:

- Πελατών σε αναμονή
- Πελατών με Ραντεβού σε αναμονή

και έχει την δυνατότητα να καλέσει από όποια ροή επιθυμεί



..στόχος η δημιουργία ενός **ολιστικού** συστήματος
οργάνωσης **εξυπηρέτησης**
διασφαλίζοντας

Ταχύτητα, Εμπειρία & Βέλτιστη Αξιοποίηση Πόρων

Η εξυπηρέτηση στη **Εθνική**
Τράπεζα γίνεται **Εμπειρία...**

