

Узнать о карте

В ИБ/МБ предложена полная информация по корпоративным картам.

ИБ

МБ

Заказать карту

В ИБ/МБ можно заказать карту несколькими способами: через чат и специальную форму.

ИБ

МБ

SMS/ E-mail

В интерфейсе отображается заказанная корпоративная карта. Можно отследить статус изготовления.

ИБ/МБ

Ожидание сообщения о готовности карты

Получить карту

Информация о готовности карты дублируется по разным каналам коммуникаций. Сообщение содержит трек-номер, телефон курьера, адрес офиса, перечень документов для получения карты.

SMS/ E-mail

Чат

ИБ/МБ: изменение статуса карты

Вместе с картой выдается welcome pack с информацией о карте, способах ее активации и установки пин-кода.

Пакет документов

Курьер рассказывает о способах активации карты и установки пин-кода.

Менеджер офиса/курьер

Информация о способах активации и установки пин-кода дублируется по разным каналам.

SMS/ E-mail

Активация

Активировать карту и установить пин-код

1 вариант

Активировать карту можно через форму в ИБ/МБ, с помощью оператора чата, на сайте банка и по звонку в банк.

ИБ/МБ

Чат ИБ

Сайт банка

Звонок клиента

Информация об успехе активации карты дублируется.

SMS/ E-mail

Пин-код можно установить в ИБ/МБ или по звонку в банк.

ИБ/МБ

Звонок клиента

Информация об успехе установки пин-кода.

SMS/ E-mail

2 вариант

Активация карты и установка пин-кода в одном действии в едином окне.

ИБ/МБ

Информация об успехе активации карты дублируется. Можно использовать как welcome e-mail и предложить ссылку на продуктовый раздел сайта с картами или другие продукты.

SMS/ E-mail

Управление и использование карты

Обязательная коммуникация для формирования положительного впечатления клиента

Не обязательный, но рекомендуемый этап коммуникаций