

ВТБ.Чаевые — сервис благодарности и мнений

Как новый банковский R&D сервис повышает культуру благодарности и позволяет оставлять чаевые и отзывы по QR-коду»

Национальная Банковская
Премия 2022

Номинация: Спецпроект




Человек — мера всех вещей



Протагор
Древнегреческий философ

История происхождения чаевых



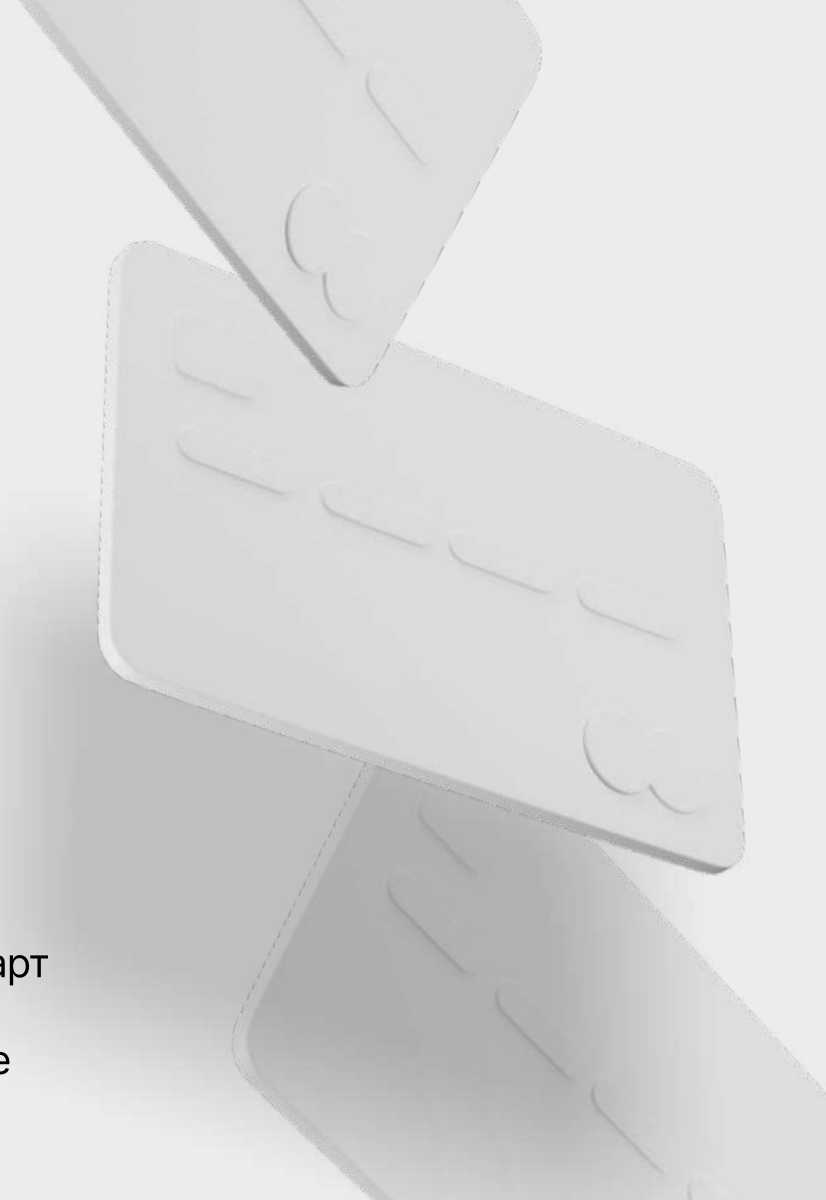
Понятие «чаевые» возникло в Англии в XVI веке. Именно тогда у англичан родилась традиция чаепития, и, если гости оставались ночевать в доме хозяина, то оставляли деньги его слугам

20%+

ежегодный рост рынка безналичных чаевых в России и СНГ

Причины

- большое количество эмитированных банковских карт
- быстрый рост cashless экономики
- законы РФ поддерживают безналичные p2p чаевые



Как мы понимаем чайевые

Благодарность человека человеку
за особое отношение и старание



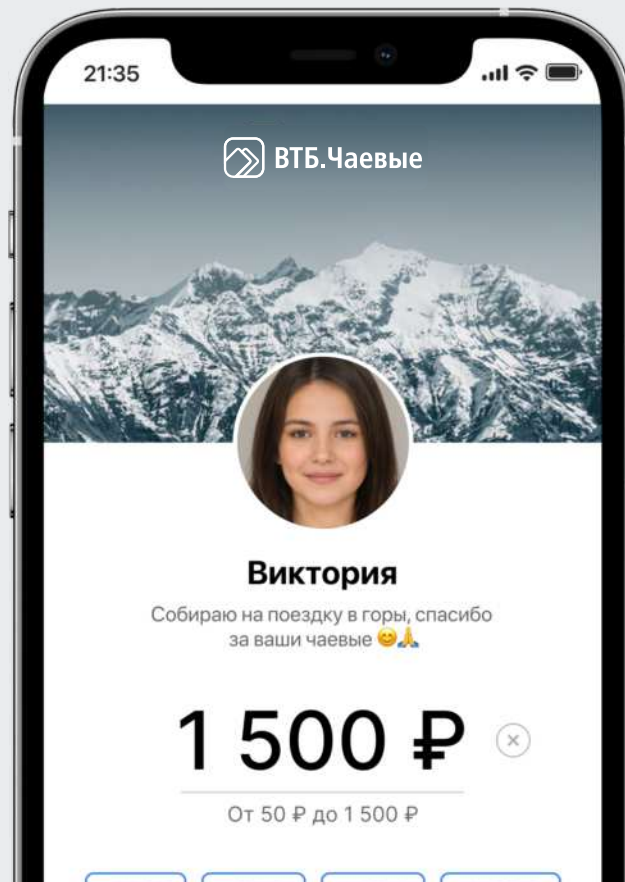
Сервис ВТБ.Чаевые
позволяет



Гостю

Оставлять чаевые и отзывы
в пару касаний

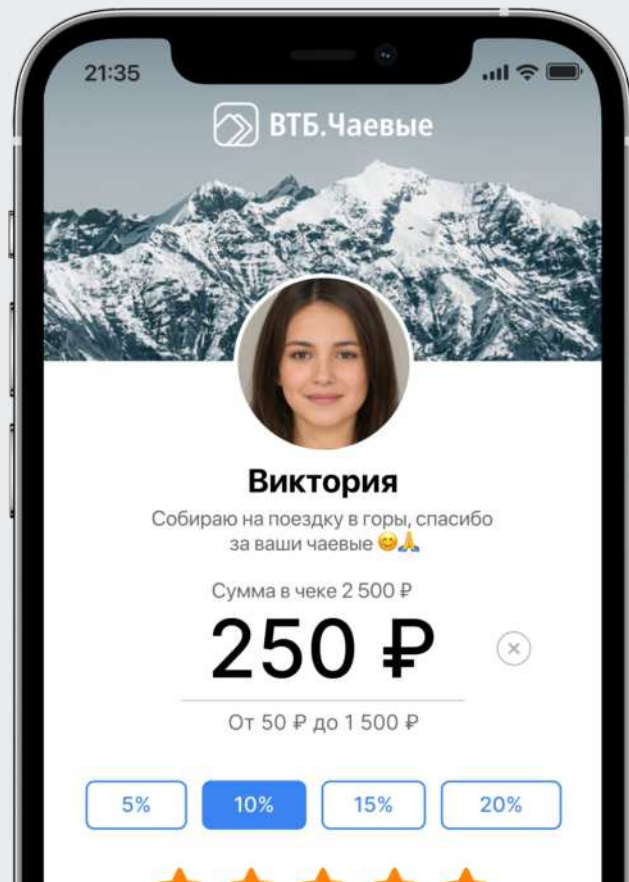
Мы сократили шаги к целевому действию,
продумали удобную и простую механику
взаимодействия с интерфейсом

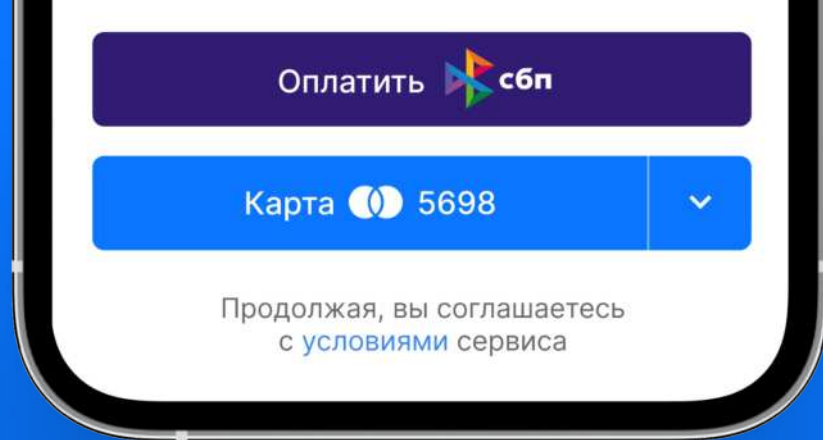


Гостю

Оставлять чаевые и отзывы
в пару касаний

Мы сократили шаги к целевому действию,
продумали удобную и простую механику
взаимодействия с интерфейсом





Чаевые в одно касание

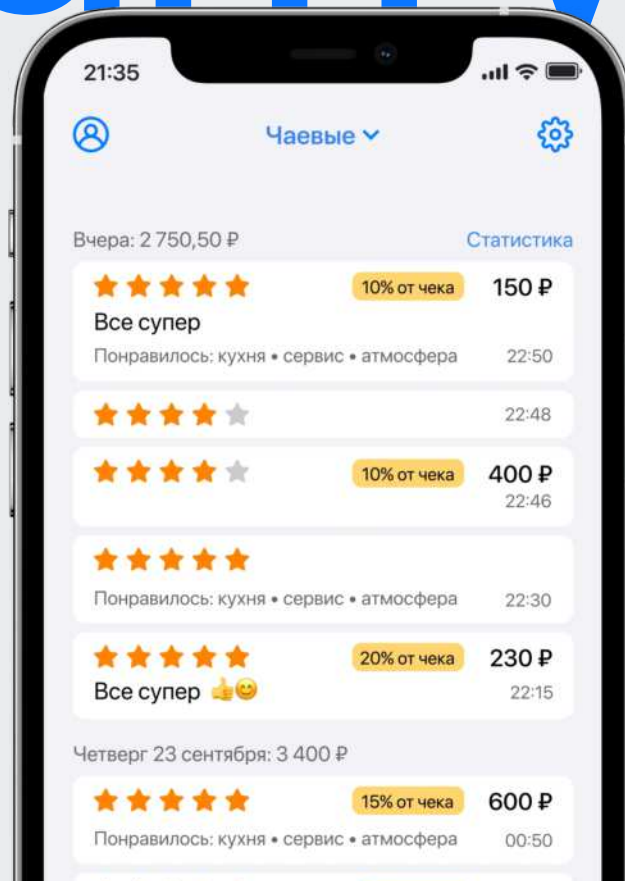
Гостю нужно сохранить карту
только один раз

В следующий раз достаточно
нажать на кнопку карты, сумма
чаевых стоит по умолчанию



ОфициантTV

Получать чаевые, отзывы,
смотреть статистику, разделять
чаевые между коллегами

Мы протестировали множество гипотез,
провели встречи с представителями разных
сфер услуг и создали нужный и полезный
функционал



сразу на карту

Получайте чаевые  сами
или собирайте вместе
с  командой

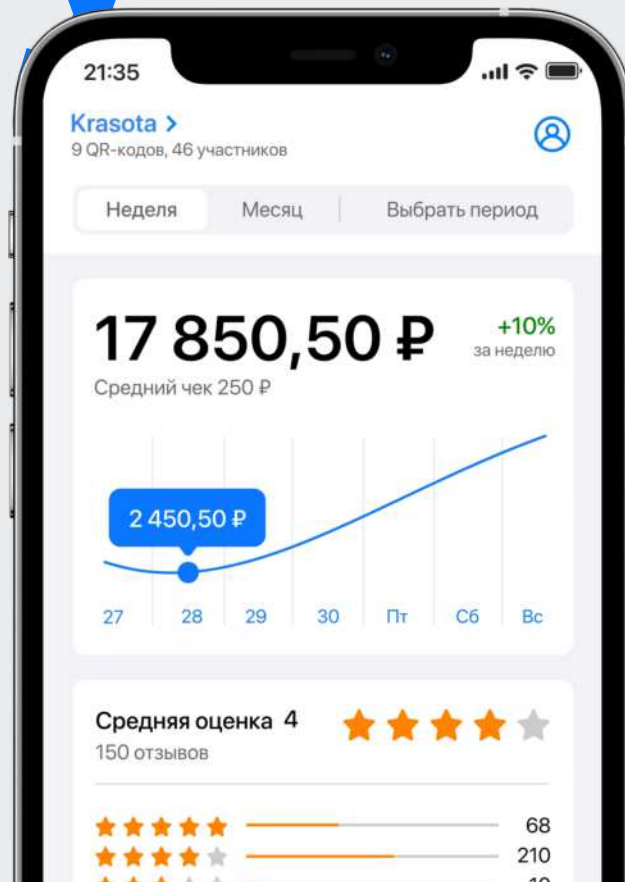
на общий счет

Мы единственные* реализовали прозрачную групповую экономику для сбора и разделения чаевых: поровну, по долям или фиксированную сумму

Бизнесу

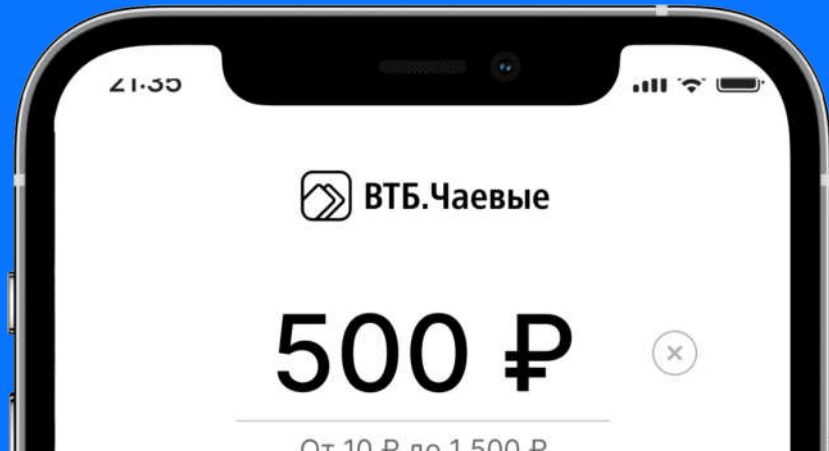
Получать актуальную
информацию и принимать
своевременные решения

Аналитика помогает бизнесу вовремя
реагировать на качество сервиса и повышать
уровень обслуживания



Просто быть в курсе

Гостю нужно сохранить карту
только один раз



Наведите камеру на QR-код



Хотите оставить
чаевые, отзыв?

Наведите камеру на QR-код



Хотите
чаевые

Наведите камеру на QR-код



Наша цель — повышение
доступности и развитие
культуры чаевых в новых
сферах

Транспорт

РЖД • АЗС • Аэрофлот • Автобусы

Ногеса

Рестораны • Кафе • Бары • Гостиницы

ЖКХ

Уборка территории • Ремонтные службы

Медицина

Больницы • Поликлиники

Красота

Парикмахерские • Броу бары • Студии маникюра

Эффективность
сервиса оценивается
рядом метрик



Бизнес- метрики

- Комиссия сервиса
- Количество привлеченных официантов и конверсия в выпуск карты ВТБ
- Количество подключенных заведений (одна из целей сервиса продвижение имиджа Банка ВТБ)
- Количество выпущенных карт среди гостей (на экране гостя отображается рекламный баннер с продуктами банка)

Клиентские метрики

- Количество успешных операций
- Конверсия сканирования QR-кода в транзакцию
- Доля использования платежных методов

Качество сервиса

- Доля успешных транзакций
- Скорость загрузки станицы гостя
- Время решения инцидента (SLA)

Бизнес-результаты

Сервис запущен
5 октября 2021

200 000 +



клиентов уже пользуются ВТБ.Чаевые

600 +

подключенных заведений

6 000 +

официантов получают чаевые
через наш сервис

Когда приятно
оставлять чаевые,
попробуйте сами

