

VISA

Поддержка 360°

Быстрое решение
вопросов относительно
сервисов Visa

Поддержка 360° —

платформа для обращений
и консультаций относительно
сервисов Visa

Функции:



Консультирование клиентов
по поводу актуальных условий
получения привилегий
с картами Visa



Решение клиентских вопросов
относительно доступности
бенефитов в соответствии
с уровнем карты

Целевая аудитория:



Держатели карт Visa



Менеджеры банков, которые
обращаются за помощью для своих
клиентов

Как выполняется запрос на предоставление Lounge Key?

1. Держатель карты обращается в службу поддержки, почему Lounge Key недоступен.

2. Служба поддержки проверяет информацию на своей стороне. Если требуется дополнительная информация, запрос направляется подрядчику



4. Служба поддержки возвращается к держателю карты и закрывает запрос.

3. Подрядчик возвращается в службу поддержки с уточненной информацией.



Держатель карты (CH)



Агентство (InFocus)



Подрядчик (CG)

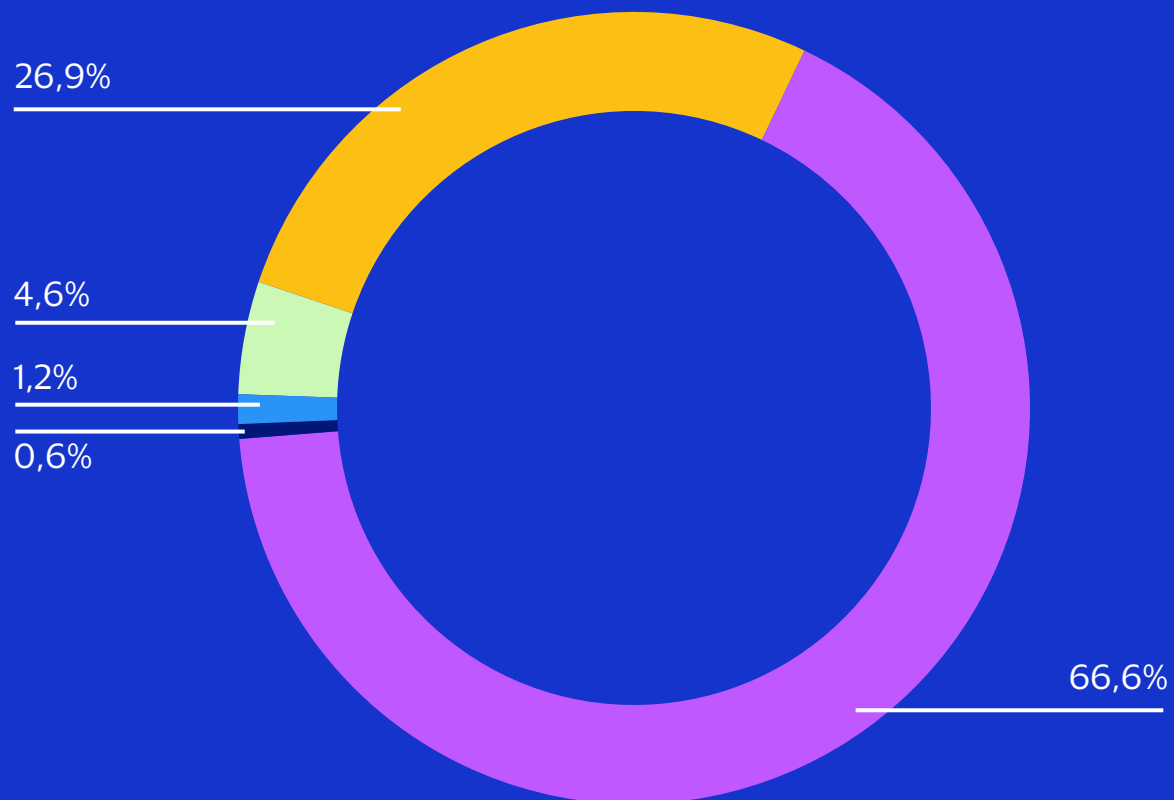


Общий путь обработки запроса — до 10 дней



Есть отдельный подрядчик, который работает с запросами

Примеры обращений в Поддержку 360°



Аэропортовые сервисы

В каких аэропортах можно воспользоваться услугой Fast Track по картам Visa? Что делать, если вы получили отказ в использовании услуги?

Акции

Какие дополнительные услуги доступны, если забронировать отель или арендовать автомобиль с помощью карты Visa? Как узнать про действующие акции и специальные предложения для держателей карт Visa?

Страхование

Как получить компенсацию, если наступит страховой случай? Где найти список страховых случаев?

Чат-боты

Как зарегистрироваться в чат-боте VisaConsierge? Как заказать услугу через чат-бот?

Другое

Ключевые цифры

169

Среднегодовое количество запросов, которое обрабатывает Поддержка 360° клиентов банков Кыргызстана



Ключевые цифры

Клиенты из

9

банков в Кыргызстане хотя бы раз
обращались в Поддержку 360°



Ключевые цифры

93,62%

Средний уровень NPS

Измеряется как результат обработки ответов клиентов в чат-боте после закрытия обращений



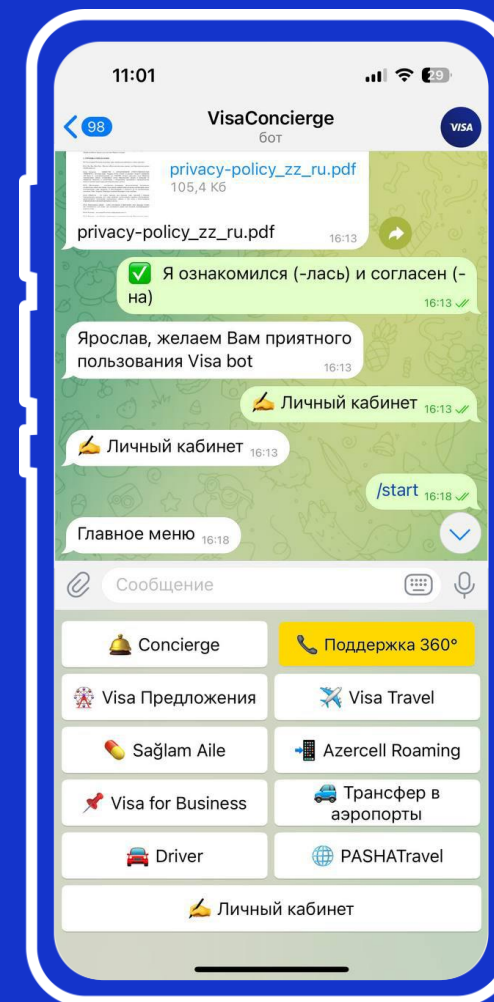
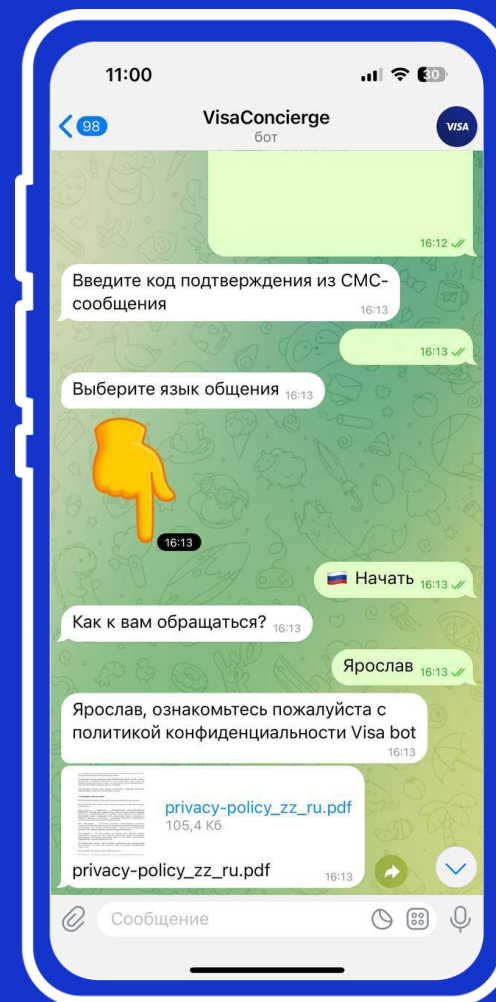
Как обратиться в Поддержку 360°?

1 Зарегистрироваться в чат-боте [VisaConcierge](#);

2 Нажать кнопку **Поддержка 360°**.



Также вы можете связаться с помощью электронной почты: visa@call-center.link



VISA

**Thank
you!**