



DeVision «Retail Banking» front-office universal al Băncii

Temelia succesului Băncii rezidă în dezvoltare continuă, dinamică, care presupune lansarea rapidă pe piață a unor produse noi, oferirea unor servicii unice cu scopul asigurării competitivității afacerii, precum și rapiditatea, simplitatea deservirii clienților.

Totodată, situația curentă de pe piața serviciilor bancare denotă în mod vădit că nu e suficient doar să extindem linia de produse. Clientul modern devine mai pretențios, solicitând satisfacerea deplină a necesității lui de deservire complexă și calitativă.

PIAȚĂ



SOLUȚIE

Pentru realizarea acestor sarcini, noi propunem soluția complexă front-office DeVision «Retail Banking» pentru vânzarea produselor bancare și deservirea operațională a clienților Băncii.

Soluția DeVision «Retail Banking» este orientată spre realizarea sarcinilor Băncilor, care tind să-și extindă rețeaua de filiale, să mărească eficiența și calitatea deservirii clienților, care contractează credite cu amănuntul, să mărească baza clienților din contul unui model calitativ nou de interacțiune cu clienții.

DeVision «Retail Banking» - front-office-ul unic pentru vânzarea produselor Băncii și deservirea clienților



DeVision «Retail Banking» se integrează cu orice sistem IT al Băncii

Soluția are la bază tehnologia „ghișeului unic”, care asigură eficiența activității operaționale. «Ghișeul unic» oferă angajatului Băncii acces consolidat la toată informația despre client, inclusiv datele personale, setul lui de produse bancare, istoricul complet al relațiilor cu clientul. Datorită acestui lucru, soluția DeVision «Retail Banking» permite:

- sporirea vitezei și calității deservirii clienților
- executarea operațiunilor clientului la toate produsele lui, precum și recomandarea unor noi produse și servicii din domeniul intereselor și preferințelor clientului
- reacționare ala orice solicitare și doleanță a clientului, fixând adresarea lui și expediind o cerere spre procesare în subdiviziunile corespunzătoare
- aplicarea unei abordări proactive, nu doar reactive la deservirea clienților, concentrând eforturile de bază și atenția angajatului Băncii asupra prestării serviciilor către client, nu doar asupra executării unor operațiuni de rutină în sistemul informațional al Băncii

Bazându-se pe ideologia CRM și Vânzărilor Cross, "Retail Banking" automatizează ciclul integral de relaționare cu clientul atât la vânzare, cât și la deservirea clienților, asigurând Băncii creșterea afacerii din contul:

COLECTAREA ȘI ACTUALIZAREA INFORMAȚIEI DESPRE CLIENT

DeVision "Retail Banking" asigură consolidarea informației complete despre client într-o „fișă unică a clientului”. Orice angajat al Băncii, care contactează cu clientul, poate să completeze și să actualizeze informația despre Client:

- datele personale ale Clientului; datele importante ale Clientului;
- lista adreselor și canalelor de comunicație cu Clientul;
- datele despre locul de muncă curent și cele anterioare ale Clientului;
- dosarul electronic al Clientului (posibilitatea atașării oricăror documente și fișiere; copia actului de identitate, cererii, contractului, fotografia, speciemenle semnăturilor etc.);
- informația despre membrii familiei, persoanele afiliate, asociate și abilitate ale Clientului;
- informația despre datoriile Clientului, cadourile, cardurile discount și de club, reducerile, acordate Clientului;
- informația despre profilurile Clientului, în baza cărora Clientul este încadrat într-un anumit segment;
- indicii calculați ai Clientului: soldul mediu în conturile Clientului, volumul operațiunilor pentru o perioadă, suma gajului, raportul dintre suma gajului și suma creditului, termenul de colaborare cu Clientul, ratingul Clientului, importanța Clientului pentru Bancă, calculată în baza randamentului clientului pentru Bancă ș.a.;
- lista activităților planificate pentru realizare în legătură cu Clientul;
- informația suplimentară despre Client.



măririi randamentului clienților grație automatizării proceselor up- și cross-vânzări
măririi conversiei în vânzări, dirijând „pâlănia vânzărilor” la toate etapele de conlucrare cu clientul
sporirii loialității clienților urmare a administrării calității deservirii clienților



EXECUTAREA OPERAȚIUNILOR CU PRODUSELE ALE CLIENȚILOR

DeVision "Retail Banking" rezolvă sarcinile deservirii în complex a clienților Băncii, pentru oricare din produsele ei, în orice sucursală, automatizând toate operațiunile de emite și deservire a cardurilor de plastic, de deservire a contractelor de depozit, tuturor operațiunilor de creditare cu amănuntul (de la consultarea clientului până la monitorizarea și stingerea creanței), precum și a tuturor operațiunilor de plată și transfer a mijloacelor bănești.

DIRIJAREA PROCESĂRII CERERILOR CLIENȚILOR

DeVision "Retail Banking" asigură posibilitatea de a:

- înregistra cererile Clientului pentru produse și servicii suplimentare ale Băncii: obținerea cardului de plastic, închirierea unei casete de valori, obținerea unui credit internet sau sms-banking etc.;
- fixa adresări, doleanțe, rugăminți, întrebări și reclamații ale Clientului și a le transmite automat spre procesare la serviciile corespunzătoare;
- urmări starea curentă a cererilor clientului și statutul executării sarcinilor de procesare a solicitărilor;
- înregistra ordinele angajatului Băncii privind efectuarea anumitor acțiuni în privința Clientului; controla și fixa executarea acțiunilor cu reflectarea rezultatelor obținute;
- ține registrul CRM cu reflectarea întregii cronologii a relaționării cu clientul: istoricul operațiunilor clientului, istoricul cererilor clientului, istoricul ofertelor făcute clientului de noi produse și servicii ale Băncii, istoricul expedierilor, vizitelor, corespondenței cu clientul etc.



GESTIONAREA SEGMENTĂRII CLIENȚILOR

DeVision "Retail Banking" asigură posibilitatea segmentării clienților curenți și potențiali ai Băncii după anumiți parametri sociali, economici, demografici etc. Astfel, în sistem este posibilă:

- setarea diferitor profiluri de Clienți: „studenti”, „pensionari”, „bugetari”, „tineri căsătoriți”, „casnice”, „antreprenori” și a. Clienților li se atribuie unul sau alt profil fie manual, fie automat, în baza regulilor business setate;
- setarea pachetelor de produse business ale Băncii: posibilitatea formării unor seturi de produse și servicii ale Băncii, ce corespund intereselor profilurilor țintă corespunzătoare ale Clienților;
- setarea segmentelor țintă ale Clienților Băncii: „segmentul social”, „segmentul client VIP” și a. Fiecărui segment i se atribuie profiluri țintă ale clienților (grupuri țintă ale clienților) și seturile corespunzătoare acestora de produse business (grupurile țintă de produse).



GESTIONAREA UP- ȘI CROSS-VÂNZĂRILOR

DeVision "Retail Banking" asigură posibilitatea de a desfășura, în baza mecanismului de segmentare a clienților și strategiilor business de relaționare cu Clientul, o activitate productivă în vederea realizării up- și cross-vânzărilor de produse și servicii ale Băncii:

- la identificarea clientului deservit la ghișeu angajatului Băncii se afișează seturile de produse business, ce corespund profilului Clientului respectiv;
- angajatul Băncii poate întocmi operativ o ofertă pentru Client privind produsele noi, produsele perfecționate cu scopul efectuării up- sau cross-vânzării;
- informarea clientului despre noi produse, servicii și tarife ale Băncii.



DIRIJAREA STRATEGIILOR BUSINESS DE RELAȚIONARE CU CLIENȚII

DeVision "Retail Banking" asigură posibilitatea ajustării diverselor strategii de relaționare cu clienții în funcție de evenimentele produse în sistem:

- setarea regulilor business de executare a strategiilor business pe baza evenimentelor produse în sistem;
- setarea acțiunilor și activităților programate în conformitate cu strategia setată (apel telefonic, vizită, scrisoare, sms, e-mail);
- setarea mesajelor automate pentru client, expediate prin intermediul sms sau e-mail în conformitate cu strategia setată.

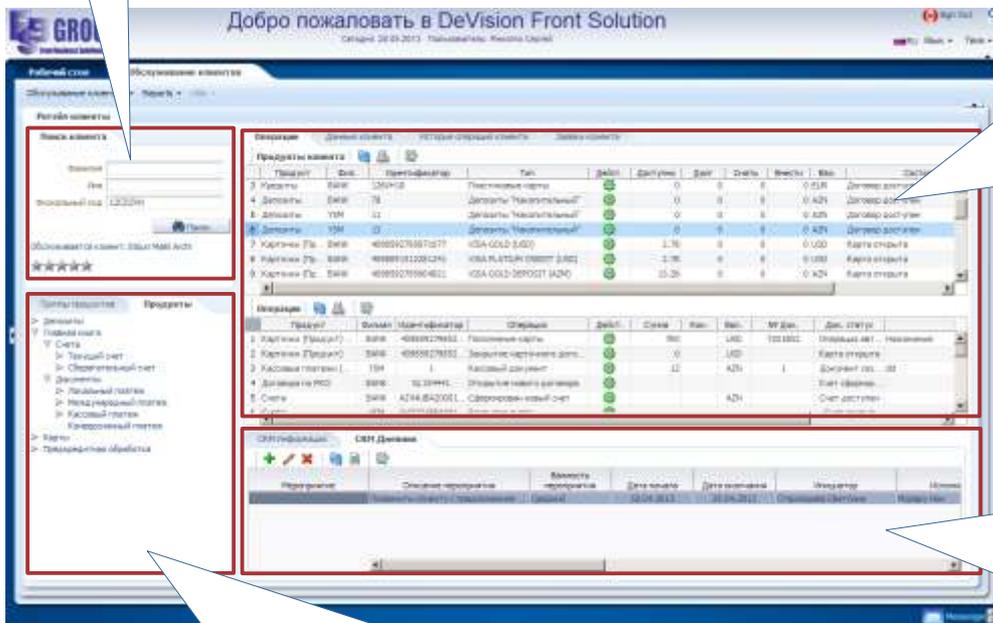


AVANTAJE

Implementarea soluției front-office DeVision “Retail Banking” asigură Băncii următoarele oportunități și avantaje:

- ➔ mărește rapiditatea și calitatea deservirii clienților grație efectuării tuturor operațiunilor în regim de „ghișeu unic”, unde este consolidată toată informația despre client
- ➔ oferă posibilitatea de a comunica cu clientul în momentul necesar și printr-un canal convenabil; reduce costurile comunicării cu clientul datorită utilizării unor canale ieftine (e-mail, sms)
- ➔ reduce numărul de clienți ratați urmare a service-ului necalitativ
- ➔ mărește venitul obținut de la fiecare client din contul mecanismului automat de ante- și postvânzări
- ➔ unifică produsele bancare și procesele business în toate punctele de prezență a Băncii, administrează centralizat linia de produse
- ➔ reduce manopera și costul operațiunilor efectuate
- ➔ micșorează investițiile și asigură operativitatea lansării unor noi puncte de prezență a Băncii

CĂUTAREA ȘI IDENTIFICAREA CLIENTULUI



VÂNZĂRI CROSS

Setul de produse ale Băncii pentru up- și cross-vânzări, ce corespund profilului Clientului. În baza mecanismului de segmentare a fiecărui profil al clienților se adaptează un coș propriu de produse, bazat pe preferințele și intereselor clienților cu profilul corespunzător. În procesul deservirii, angajatul Băncii propune clientului să contracteze un produs nou ori suplimentar, sau un grup de produse.

DESERVIREA CLIENTULUI

produsele utilizate de client, inclusiv tot istoricul operațiunilor executate
datele personale ale clientului (adresele, contactele, date importante, canale de comunicație, prezente, datoriile, profilurile clientului, performanțele etc.)

dosarul electronic al clientului (copiile electronice ale documentelor, contractelor, cererilor, fotografia, specimenul semnăturii etc.)

înregistrarea cererilor clientului pentru produse suplimentare ale Băncii și urmărirea statutului îndeplinirii lor

CRM

Spațiu informațional unic de interacțiune cu clientul:

fixarea adresărilor, doleanțelor, întrebărilor cu transmiterea lor spre procesare în departamentele corespunzătoare

calendarul activităților programate și efectuate cu clientul, cu fixarea rezultatelor: corespondență, apeluri telefonice, vizite

consemnarea propunerilor și recomandărilor făcute clientului referitor la noi produse, servicii, tarife ale Băncii

Performanță continuă!

FBS GROUP
Front Business Solutions

www.fbs-g.com | info@fbs-g.com | +373 22 83 77 55

Moldova, MD-2068, Chisinau, bd. Moscova, 6