

# DeVision «Retail Banking»

универсальный фронт-офис Банка



Основой успеха Банка является постоянное, динамичное развитие — быстрый вывод на рынок новых продуктов, предложение уникальных услуг для обеспечения конкурентоспособности бизнеса, а также скорость и простота обслуживания клиентов.

При этом текущее состояние рынка банковских услуг наглядно демонстрирует, что уже недостаточно только расширять или обновлять продуктовую линейку. Современный клиент становится разборчивее и требует полного удовлетворения своих потребностей в комплексном и качественном обслуживании.

Для решения этих задач мы предлагаем фронт-офисное Решение DeVision "Retail Banking" - комплексное решение по продаже банковских продуктов и операционному обслуживанию клиентов Банка.

Решение DeVision "Retail Banking" ориентировано на реализацию задач Банков, стремящихся к расширению филиальной сети, повышению эффективности и качества обслуживания розничных клиентов, увеличению клиентской базы за счет качественно новой модели взаимоотношений с клиентами.



DeVision "Retail Banking" интегрируется с любой ИТ-системой Банка

В основе Решения заложена технология «единого окна», что обеспечивает эффективность операционной работы. «Единое окно» предоставляет сотруднику Банка консолидированный доступ ко всей информации о клиенте, включая его персональные данные, набор его банковских продуктов, полную историю взаимоотношений с клиентом. Благодаря этому решение DeVision "Retail Banking" позволяет:

- → повысить скорость и качество обслуживания клиентов
- → выполнить операции клиента по всем его продуктам, а также рекомендовать новые продукты и услуги из области интересов и предпочтений клиента
- → отреагировать на любой запрос и пожелание клиента, зафиксировав его обращение и направив запрос на обработку в соответствующие подразделения
- → применять проактивный, а не реактивный подход в обслуживании клиентов, акцентировав основные усилия и внимание работника Банка на предоставлении услуг клиенту, а не на выполнении рутинных операций в информационной системе Банка

Опираясь на идеологию CRM и Кросс-Продаж, "Retail Banking" автоматизирует полный цикл взаимодействия с клиентом, как при продаже, так и при обслуживании клиентов, обеспечивая Банку рост бизнеса за счет:

#### СБОР И АКТУАЛИЗАЦИЯ ИНФОРМАЦИИ О КЛИЕНТЕ

Решение DeVision "Retail Banking" обеспечивает консолидацию полной. информации о клиенте в «единой карточке клиента». Любой сотрудник Банка, контактирующий с клиентом, может дополнять и актуализировать информацию о Клиенте:

- анкетные данные Клиента; важные даты клиента;
- список адресов и каналов связи с Клиентом;  $\rightarrow$
- сведения о текущем и предыдущих местах работы Клиента;
- электронное досье Клиента (возможность прикрепления любых документов и файлов: копия удостоверения личности, заявления, договора, фото, образцы подписей и т.д.);
- информация о членах семьи, аффилированных, связанных и уполномоченных лицах Клиента;
- информация о долгах Клиента, о предоставленных Клиенту подарках, дисконтных и клубных картах, скидках;
- информация о профилях Клиента, на основании которых Клиент относится к соответствующему сегменту;
- расчетные показатели Клиента: средний остаток на счетах Клиента, обороты за период, сумма залога, отношение суммы залога к сумме кредита, срок сотрудничества с Клиентом, рейтинг клиента, ценность клиента для Банка, рассчитываемая на основе доходности клиента для Банка и пр.;
- перечень запланированных к осуществлению мероприятий по Клиенту;
- дополнительная информация о Клиенте.

увеличения доходности клиентов, благодаря автоматизации процессов до- и кросс-продаж

увеличения конверсии в продажах, управляя «воронкой продаж» на всех этапах работы с клиентом

повышения лояльности клиентов, как следствие управления качеством клиентского обслуживания



Обслуживание держателей пластиковых карт Обслуживание Вкладчиков Обслуживание Заемщиков Обслуживание Платежей и Переводов

### ВЫПОЛНЕНИЕ ОПЕРАЦИЙ ПО ПРОДУКТАМ КЛИЕНТОВ

Решение DeVision "Retail Banking" решает задачи комплексного обслуживания клиентов Банка, по любому из его продуктов, в любом отделении, автоматизируя все операции по выпуску и обслуживанию пластиковых карт, обслуживанию депозитных договоров, всех операций розничного кредитования (от консультирования клиента до мониторинга и погашения задолженности), а также всех операций по платежам и переводам денежных средств.

#### УПРАВЛЕНИЕ ОБРАБОТКОЙ ЗАЯВОК КЛИЕНТОВ

Решение DeVision "Retail Banking" обеспечивает возможность:

- → регистрировать заявки Клиента на дополнительные продукты и услуги Банка: получение пластиковой карты, открытие сейфовой ячейки, получение кредита, internet или sms-banking
- → фиксировать обращения, пожелания, просьбы, вопросы и рекламации Клиента и автоматически передавать их на обработку в соответствующие службы;
- → отслеживать текущее состояние заявок клиента и статус выполнения задач по обработке обращений;
- → регистрировать поручения сотруднику Банка на выполнение определенных действий с Клиентом; контролировать и фиксировать исполнение действий с отражением полученных результатов;
- → ведение CRM-дневника с отражением всей хронологии взаимоотношений с клиентом: история операций клиента, история заявок клиента, история предложений клиенту новых продуктов и услуг Банка, история рассылок, встреч, переписок с клиентом и т.л.

#### УПРАВЛЕНИЕ СЕГМЕНТАЦИЕЙ КЛИЕНТОВ

Решение DeVision "Retail Banking" обеспечивает возможность сегментирования текущих и потенциальных клиентов Банка по определенным социальным, экономическим, демографическим, либо иным признакам. Таким образом, в системе возможно:

- → настроить различные профили Клиентов: «студенты», «пенсионеры», «бюджетники», «молодожены», «домохозяйки», «предприниматели» и пр. Клиентам присваивается тот или иной профиль либо вручную, либо автоматически на основании настраиваемых бизнес-правил;
- настроить пакеты бизнес-продуктов Банка: возможность сформировать наборы продуктов и услуг Банка, удовлетворяющие интересам соответствующих целевых профилей Клиентов;
- настроить целевые сегменты Клиентов Банка: «сегмент социальный», «сегмент VIP-клиент» и пр. Каждому сегменту присваиваются целевые профили клиентов (фокус-группы клиентов) и соответствующие им наборы бизнес-продуктов (фокус-группы продуктов).

#### ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ДО- И КРОСС-ПРОДАЖ

Решение DeVision "Retail Banking" обеспечивает возможность на основе механизма сегментации клиентов и бизнес-стратегий взаимоотношений с Клиентом проводить активную работу по осуществлению до- и кросс-продаж продуктов и услуг Банка:

- → при идентификации обслуживаемого клиента в окне сотрудника Банка отображаются пакеты бизнеспродуктов, соответствующие профилю данного Клиента;
- → сотрудник Банка может оперативно сформировать предложение Клиенту по новым продуктам, по усовершенствованным продуктам с целью осуществления до- или кросс-продажи;
- информирование клиента о новых продуктах, услугах и тарифах Банка.

## УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕС СТРАТЕГИЯМИ ОТНОШЕНИЙ С КЛИЕНТАМИ

Решение DeVision "Retail Banking" обеспечивает возможность настройки различных стратегий взаимоотношений с клиентами в зависимости от событий, наступивших в системе:

- → настройка бизнес-правил и условий выполнения бизнесстратегии по факту наступивших событий в системе;
- → настройка планируемых действий и мероприятий, выполняемых в соответствии с настроенной стратегией (звонок, встреча, письмо, sms, e-mail);
- → настройка автоматических сообщений клиенту, рассылаемых посредством sms или e-mail в соответствии с настроенной стратегией.



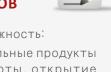


















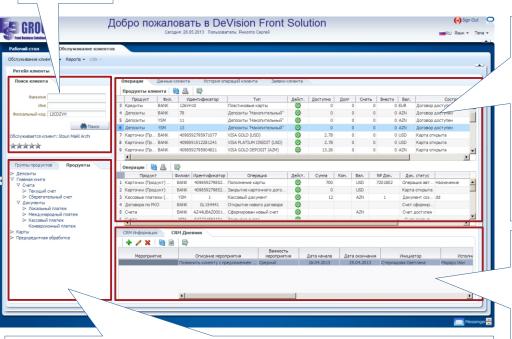
#### **ПРЕИМУЩЕСТВА**

ПОИСК И ИДЕНТИФИКАЦИЯ

КЛИЕНТА

Внедрение фронт-офисного Решения DeVision "Retail Banking" обеспечивает Банку следующие возможности и преимущества:

- → увеличение скорости и качества обслуживания клиентов, за счет осуществления всех операций в режиме «единого окна», в котором консолидирована полная информация о клиенте
- → возможность коммуникации с клиентом в нужное время и по удобному каналу; снижение затрат на коммуникацию с клиентом за счет использования дешевых каналов (e-mail, sms)
- → снижение количества потерянных клиентов из-за некачественного сервиса
- → повышение дохода с каждого клиента за счет автоматического механизма до- и кросс-продаж
- → унификация банковских продуктов и бизнес-процессов во всех точках присутствия Банка, централизованное управление продуктовым рядом
- снижение трудоемкости и себестоимости выполняемых операций
- → уменьшение инвестиций и оперативность запуска новых точек присутствия Банка



КРОСС ПРОДАЖИ

Набор продуктов Банка для до- и кросс продажи, соответствующих профилю Клиента. На основе механизма сегментации для каждого профиля клиентов настраивается своя продуктовая корзина, основанная на предпочтениях и интересах клиентов соответствующего профиля. В процессе обслуживания, сотрудник Банка предлагает клиенту взять новый, либо дополнительный продукт, либо группу продуктов.

#### ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТА

- используемые клиентом продукты, включая всю историю выполненных операций
- персональные данные клиента (адреса, контакты, важные даты, каналы связи, презенты, долги, профили клиента, связанные лица, показатели и т.д.)
- электронное досье клиента (электронные копии документов, договоров, заявлений, фото, подпись и т.д.)
- регистрация заявок клиента на дополнительные продукты Банка и отслеживание статуса их выполнения

#### CRM

Единое информационное пространство взаимодействия с клиентом:

- фиксация обращений, пожеланий, вопросов с передачей на обработку в соответствующие отделы
- календарь планируемых и выполненных мероприятий с клиентом с фиксацией результатов: переписка, звонки, встречи
- отражение предложений и рекомендаций клиенту новых продуктов, услуг, тарифов Банка

## Всегда прогресс!



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

Республика Молдова, МD-2068, Кишинев, Московский проспект, 6

