

Oddziały bez kolejek

Whitepaper

Działalność instytucji finansowych coraz bardziej związana jest z przemianami technologicznymi, postępującą globalizacją i integracją poszczególnych rynków. Banki oraz firmy ubezpieczeniowe, które dostrzegają w zachodzących przemianach szansę rozwoju i budowania silnej pozycji konkurencyjnej, w coraz większym stopniu wykorzystują w procesie obsługi klientów nowoczesne narzędzia informatyczne, szczególnie w miejscach bezpośredniego kontaktu tj. oddziałach, filiach i agencjach oraz w centrach obsługi telefonicznej (call center).

Obsługa klientów w oddziałach jeszcze kilka lat temu kojarzyła się przede wszystkim z uciążliwymi kolejkami oraz pracownikami o różnym poziomie kompetencji, którzy zmuszeni byli do obsługi wielu urządzeń i korzystania z wielu aplikacji na ekranie komputera lub – co gorsza – nawet kilku komputerów. Klient, który chciał przeprowadzić nawet najprostszą operację finansową musiał spędzić w oddziale dużo czasu. Obrazu dopełniały nieefektywne procedury i olbrzymie ilości dokumentów papierowych, często zawierających powtarzające się dane, co zmuszało klienta do wielokrotnego uzupełniania tych samych informacji.

Taki model oddziałów operacyjnych nie pozwalał instytucjom finansowym realizować podstawowych celów biznesowych tj. prowadzenia skutecznej i efektywnej sprzedaży usług oraz budowania długoterminowych relacji z dochodowymi klientami. Instytucje finansowe, posiadające ambicje bycia liderem na rynku, rozpoczęły stopniową przebudowę tradycyjnych placówek.

Pierwszy etap zmian dotyczył wprowadzenia stref obsługi. Przy wejściu do oddziału stworzone zostały strefy samoobsługowe wyposażone w nowoczesne urządzenia tj. bankomaty, terminale multimedialne czy wielofunkcyjne drukarki. Ideą utworzenia tych stref było umożli-

wienie przeprowadzenia prostych transakcji i operacji finansowych samodzielnie przez klientów bez angażowania pracowników.

Następnym etapem modernizacji oddziałów jest wyposażenie pracowników banku w standardową, zintegrowaną aplikację front-end umożliwiającą obsługę wielu systemów. Rozwiązania tej klasy oparte są o najnowocześniejsze technologie informatyczne umożliwiające:

- personalizację interfejsu użytkownika (dopasowanie go do określonego profilu sprzedawcy),
- szybką identyfikację klienta i pracę w jego kontekście,
- realizację transakcji w czasie rzeczywistym,
- modyfikację procesów sprzedażowych bezpośrednio przez wyznaczonych pracowników banku,
- integrację z innymi kanałami dystrybucji,
- zapewnienie wysokiego poziomu bezpieczeństwa.

Sprzedawca korzystający z aplikacji front-end ma dostęp do pełnej informacji o kliencie, którego obsługuje. Po sprawnym zidentyfikowaniu klienta, na ekranie obsługującego go doradcy prezentowane są wszystkie dane niezbędne do przeprowadzenia procesu sprzedaży, między innymi:

- profil klienta – podstawowe, zagregowane informacje np. dane kontaktowe, dochodowość klienta, lista produktów, z których korzysta, etc.,
- lista kontaktów – zestawienie kontaktów z klientem: planowanych, bieżących oraz historycznych,
- lista produktów – zestawienie na jednej stronie wszystkich produktów, które posiada dany klient wraz ze szczegółami,
- lista operacji – prezentacja wszystkich operacji na rachunkach klienta.

Aplikacja klasy front-end dostarcza pełnej informacji o potrzebach klienta na podstawie zgromadzonych danych historycznych oraz złożonych analiz marketingowych. Dzięki temu, sprzedawca posiada w jednej aplikacji pełną informację o obsługiwanym kliencie. W każdej chwili może sprawdzić historię kontaktów, stan konta czy wnioski przesłane do banku. Co więcej,

system sam analizuje sytuację klienta i przekazuje pracownikowi banku informację o usłudze lub produkcie, którym może być zainteresowany klient. W przypadku, gdy klient zdecyduje się na dany produkt system uruchamia procedurę obsługi opartą o zdefiniowany proces sprzedaży. W toku realizacji sprzedaży system automatycznie komunikuje się z bazą danych i wypełnia poszczególne formularze, znacząco ograniczając pracochłonność, a tym samym czas obsługi.

W rezultacie system front-end przynosi znaczące korzyści zarówno dla klientów jak i instytucji finansowych.

Comarch CRM Sales Management

Comarch, bazując na wieloletnich doświadczeniach współpracy z wieloma instytucjami finansowymi, opracował własne rozwiązanie w zakresie nowoczesnych aplikacji front-end – Comarch CRM Sales Management. Nowatorski na polskim rynku system jest wysoko oceniany przez klientów. Posiada szeroką funkcjonalność z zakresu zarządzania relacjami z klientami, zarówno w oddziałach

jak i contact center. Poza tym, Comarch CRM Sales Management wyróżnia się rozbudowaną funkcjonalnością transakcyjną, obejmującą pełną obsługę kasową oraz rozbudowaną sekcją do zarządzania siecią sprzedaży i planami sprzedażowymi. Należy również podkreślić, że system umożliwia automatyczne monitorowanie aktywności i skuteczności sprzedażowej sprzedawców. Brak takiego nadzoru rodzi problemy w budowaniu skutecznych programów motywacyjnych oraz podejmowaniu właściwych decyzji, zarówno przez sprzedawców jak i menadżerów odpowiedzialnych za zarządzanie sprzedażą.

Wdrożenie Comarch CRM Sales Management rozwiązuje problemy związane ze standaryzacją pracy sieci sprzedaży. Ponadto zapewnia wysoki poziom obsługi klienta i umożliwia pracownikom wgląd w działanie sieci na nieosiągalnym wcześniej poziomie.

Paweł Bojar

Business Solution Manager
Centrum Konsultingu Sektora Finansowego