

Актуальные технологические
инновации для банков

IBSO TECHCONF TAJIKISTAN

Платформа для работы с устройствами
самообслуживания как эффективный канал
взаимодействия с клиентами

Виктор Ходырев
Региональный директор по развитию бизнеса в СНГ



Система для управления банкоматами, терминалами и устройствами самообслуживания (далее – Платформа)



Более 30 лет на банковском рынке РФ и СНГ

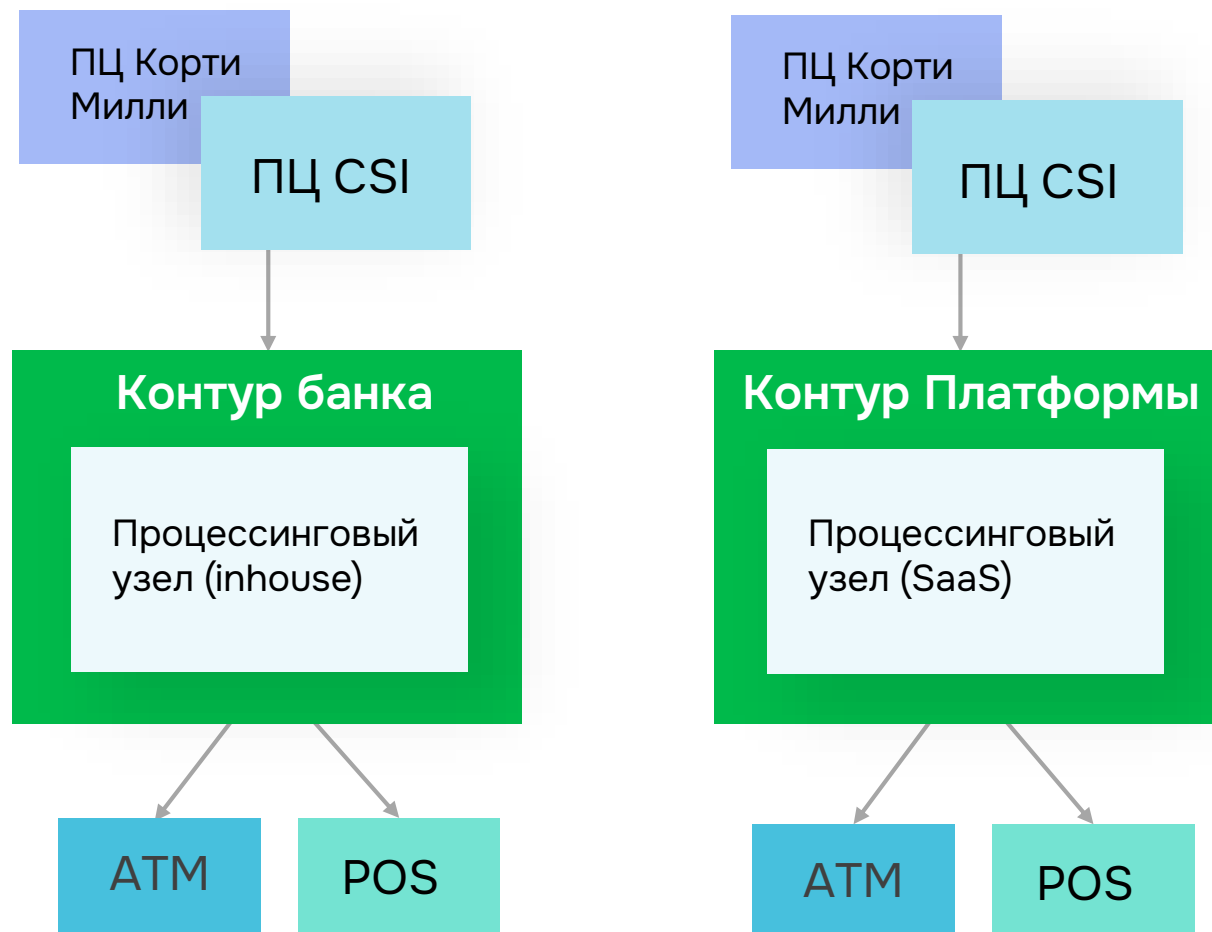
- Отлаженные процедуры разработки ПО и сопровождения
- Многоуровневая система поддержки клиентов (круглосуточный call-центр, hot-line поддержка)
- Прикладное ПО собственной разработки – решение от одного вендора
- ПО для устройств:
«АТМ-Устройство самообслуживания»,
«Терминал POS/ПВН»,
«EMV CORE» – сертифицированная библиотека
- Управляющие хосты: система мониторинга, управляющий-маршрутизирующий хост, система управления платежами
- Мультивендорность (WN, NCR, Nautilus, GRG, АТЕС, производители TCO)
- Опыт работы процессинга, маршрутизации и обработки банковских операций
- Наличие сертификатов безопасности PCI DSS
- Действующие регламенты по управлению инцидентами, мониторингу и бесперебойности работы сети
- Стабильное функционирование при работе с большими сетями устройств банков
- Оптимизация работы банка по управлению своей инфраструктурой, единое решение для управления инфраструктурой
- Готовые межхостовые соединения с процессингами Республики Таджикистан



Система для управления банкоматами, терминалами и устройствами самообслуживания



Варианты подключения к Платформе



Единая Платформа для продажи банковских продуктов и коммуникации с клиентами

**Витрина продуктов
в устройстве самообслуживания —**
это совокупность технологий,
позволяющих банку предложить клиенту
через канал «устройство
самообслуживания»
приобрести продукты банка



Единая Платформа для продажи банковских продуктов и коммуникации с клиентами



Единая Платформа для продажи банковских продуктов и коммуникации с клиентами



Клиент сам ищет, что ему нужно

Навигация по витрине, то есть по иерархическому списку продуктов, который визуализируется клиенту по отдельной кнопке в устройстве.



Банк решает за клиента, что ему может быть интересно

Продажа продукта через персональное предложение, которое визуализируется клиенту при его обращении к устройству.



Ситуативная продажа

Предложение клиенту приобрести продукт банка после выполнения какой-либо операции. Пример: покупка страховки на сдачу, которая осталась после выполнения предыдущей операции.



Банк может задействовать любой способ навигации или продажи – один или несколько



Единая Платформа для продажи банковских продуктов и коммуникации с клиентами



Вклады

Открытие вкладов



Кредиты

Формирование заявки на кредит



Карты

Заявка на изготовление карты или
моментальная выдача через диспенсер
неперсонифицированной карты



Подписка на сервисы

Мобильный банк, интернет-банк, автоплатежи



Единая Платформа для продажи банковских продуктов и коммуникации с клиентами

Коммуникация с клиентом

Отображение персонального сообщения из АРМ или CRM банка с фиксацией отклика (передача в CRM кода, связанного с нажатой клавишей).

Возможность клиенту зарегистрировать заявку на обратный звонок. Клиент выбирает причину обращения и вводит номер телефона. Заявка передается в CRM.

Активация персонального предложения банка, ввод СМС-кода, завершение сделки в устройстве.

Получение обратной связи от клиентов о качестве обслуживания, удобстве работы офисов банка и т. д.

Мультидоступ к клиенту
в режиме 24 / 7 / 365

Снижение издержек банка
на доставку предложений

Возможность привлечения
новых клиентов





Единая Платформа для продажи банковских продуктов и коммуникации с клиентами



Продукты партнеров банка Страховые полисы и другое

При совершении платежей и погашениях кредитов или пополнении счетов на заранее заданную сумму наличными на устройстве отображается экран, предоставляющий возможность выбора варианта зачисления сдачи.

В данном случае есть вариант «Приобрести полис страхования», при котором осуществляется переход к оплате услуги.



Разовые услуги Конверсионные операции, аренда сейфовой ячейки и другое



Единая Платформа для продажи банковских продуктов и коммуникации с клиентами

Виртуализация и цифровизация банковских процессов и отказ от бумаги в операционной деятельности — **основной тренд современного финансового бизнеса.**

- Контроль всех процессов
- Сокращение издержек



Спасибо за внимание!

Виктор Ходырев
Региональный директор по развитию бизнеса в СНГ,
IBSO TECH
v.khodirev@ibsotech.com

