

Интеграционное решение – повышение эффективности бизнеса



Вадим Бадашин
Директор фирмы «PENTEGY» (Польша),
Председатель Клуба «БИТ»
(Банковских Информационных Технологий)



Для чего?



- Разработки новых банковских продуктов
- Увеличения объема продаж банковских продуктов
- Многоканального доступа к текущим счетам (internet, IVR, ...)
- Онлайн 24/7 карточных авторизационных систем
- Увеличения клиентской базы
- Доступа к консолидированной информации о счетах, карточках и т.д
- Оптимизации времени транзакции
- Расширенного диапазон поддерживаемых транзакций
- Мониторинга транзакций
- Уменьшения стоимости транзакций



Для кого?



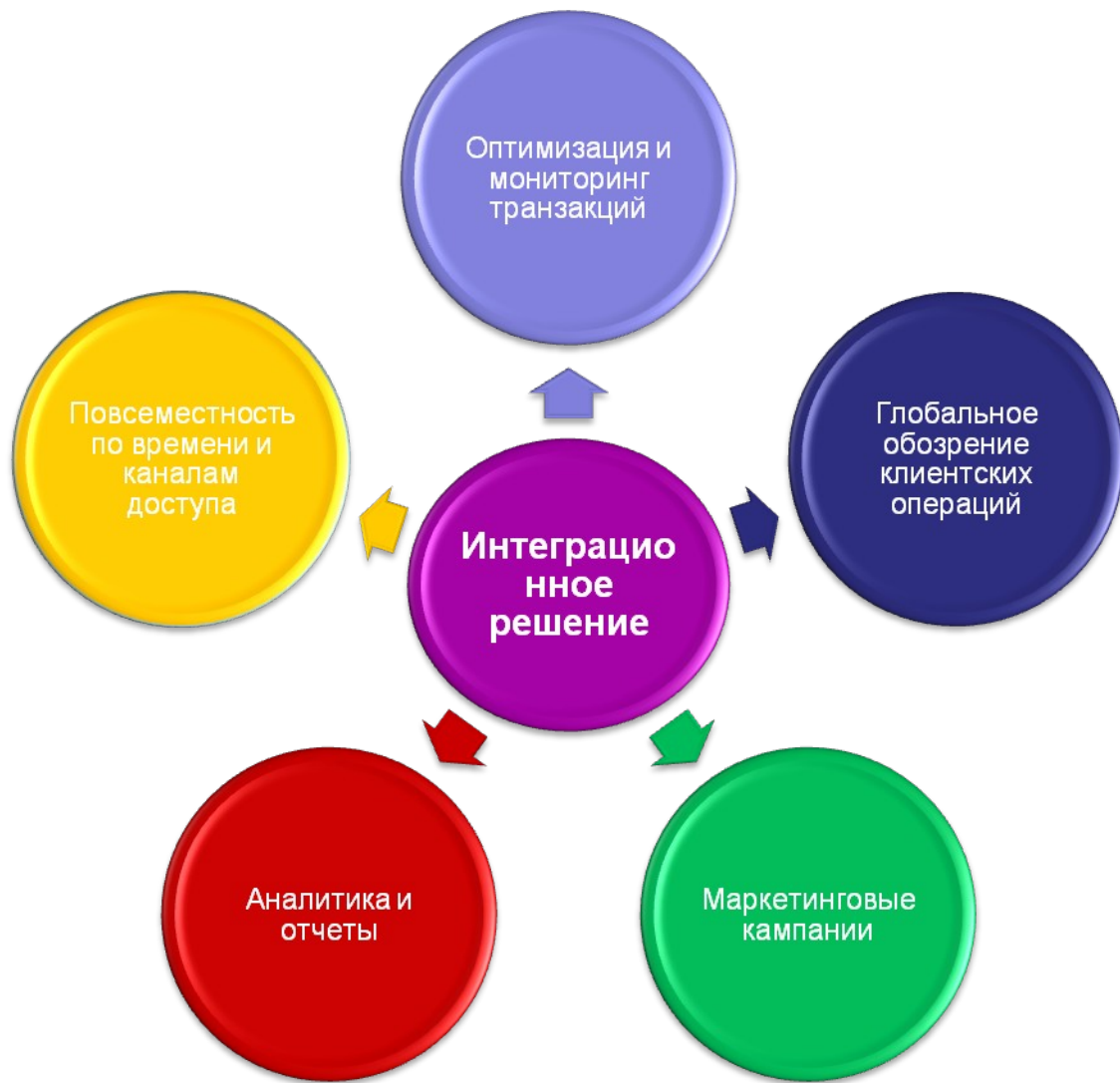
- Распределительных сетей
 - Отделения
 - Call центры
 - Агенты
- Главных отделений
- Вак офисов
- CRM экспертов
- Банковских аналитиков
- Менеджеров продуктов



Какой масштаб?



- Массовый рынок
- Частные лица
- Мелкий и средний бизнес





- **Глобальное обозрение клиентских операций**

- ✓ Полная информация о клиентских операциях
- ✓ Консолидированная информация об операциях и продуктах
- ✓ История операций и транзакций



- + Онлайн
- + Вся информация о клиенте доступна из одного приложения
- + Консультанты контролируют обработку клиентских транзакций

- **Предложение следующих продуктов**

- ✓ Аккумулированная операционная и транзакционная история позволяют сделать предположения о разработке новых востребованных продуктов



- + Поддержка перекрестных продаж
- + Активизация деятельности отдела продаж

- **Оптимизация транзакций**

- ✓ Оптимизация времени транзакций
- ✓ Уменьшение стоимости транзакций



+ Простое выполнение и мониторинг операций

- **Расширение диапазона поддерживаемых транзакций**

- ✓ Расширение диапазона поддерживаемых транзакций новыми типами транзакций



+ Простое расширение диапазона поддерживаемых транзакций новыми типами

- **Мониторинг транзакций**

- ✓ Мониторинг клиентских операций и транзакций



+ Простой мониторинг операций и транзакций

- **Повсеместность по времени доступа**

- √ Онлайн 24/7 карточные авторизационные системы



+ Авторизационная система доступна 365x24x7

- **Повсеместность по каналам доступа**

- √ Многоканальный доступ (internet, IVR, ...) к текущим счетам



+ Доступ к счетам возможен по разным каналам

- **Информация для кампаний по продажам**

- √ Статистика и аналитика для маркетинговых кампаний



- + Затраты на продажи уменьшаются
- + Targeted campaigns are more successful

- **Информация для оптимизации сервисов**

- √ Мониторинг операций дает информацию о возможных путях оптимизации сервисов



- + Определяется качество сервисов и активность клиентов

- **Информация для Cross sell & Up sell кампаний**

- √ Статистика по клиентским операциям дает информацию для Cross sell & Up sell кампаний



- + Определяются потенциальные области клиентских потребностей

- **Информация для розничных кампаний**

- √ Статистика по клиентским операциям дает информацию для розничных кампаний



- + Определяются ключевые клиентские операции

- **Все организационные уровни обеспечены управленческой информацией**

- √ Главный офис, Отделения, менеджеры по работе с клиентами

- **Планирование и мониторинг продаж**

- √ Управление целями
 - √ Рейтинг отделений

- **Мониторинг операций**

- √ Проведение кампаний

- **Новые востребованные продукты**

- √ Аналитика для разработки новых востребованных продуктов



- + Информационный поток автоматизирован и оптимизирован

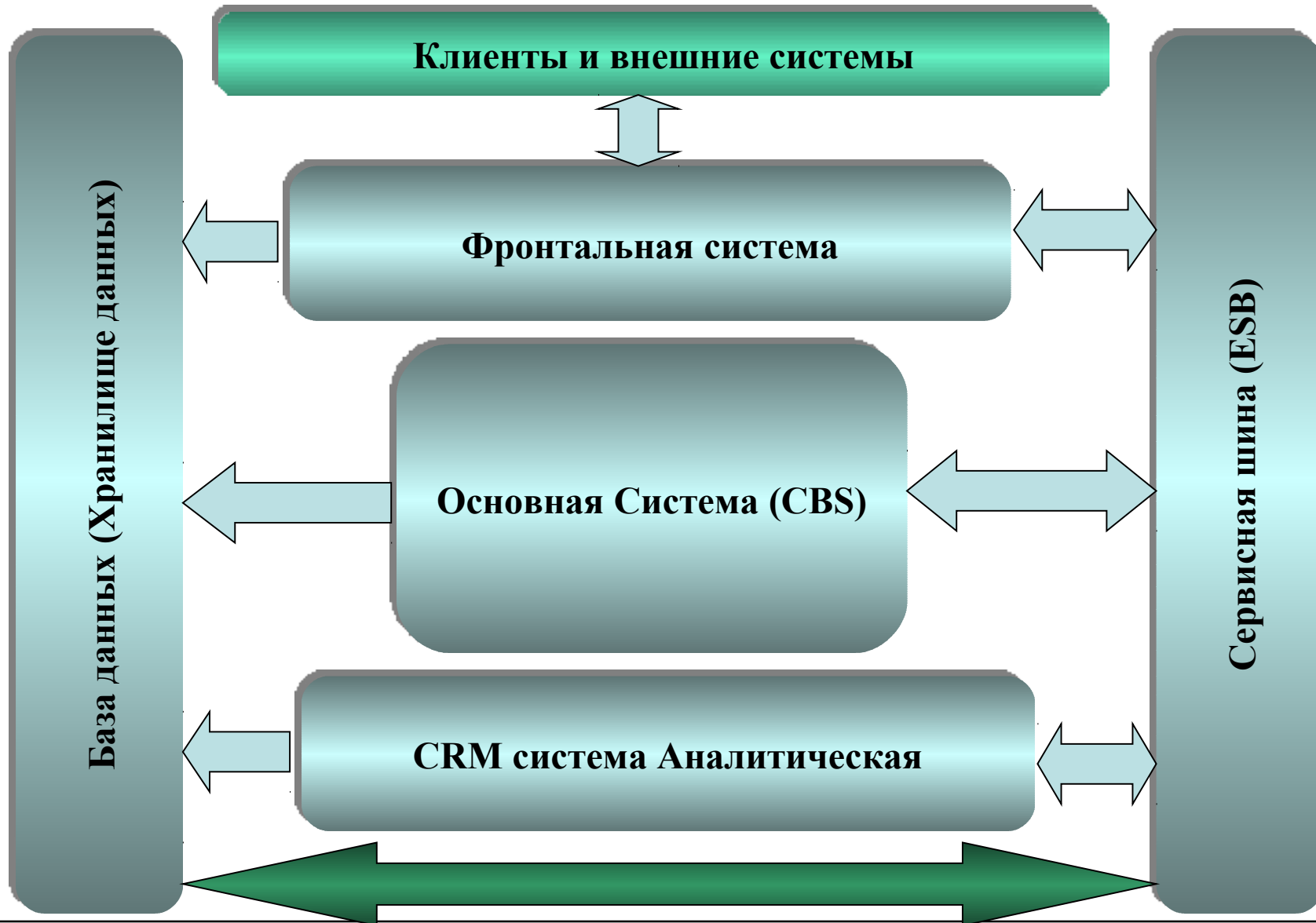
- + Все банковские организационные уровни имеют доступ к актуальной информации

- + Менеджеры и менеджеры по работе с клиентами мотивированы для достижения целей

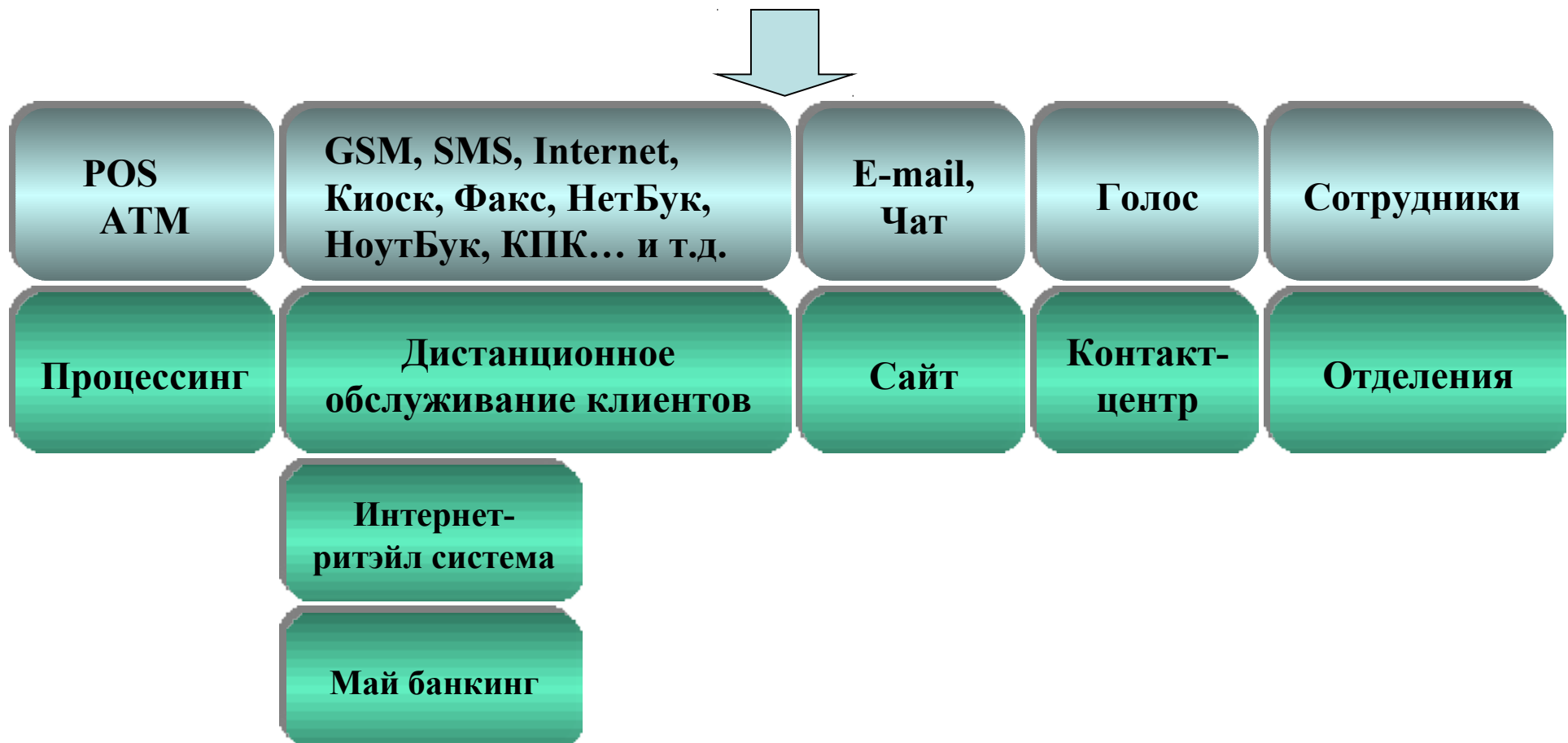
- + Немедленная реакция на наблюдаемую производительность

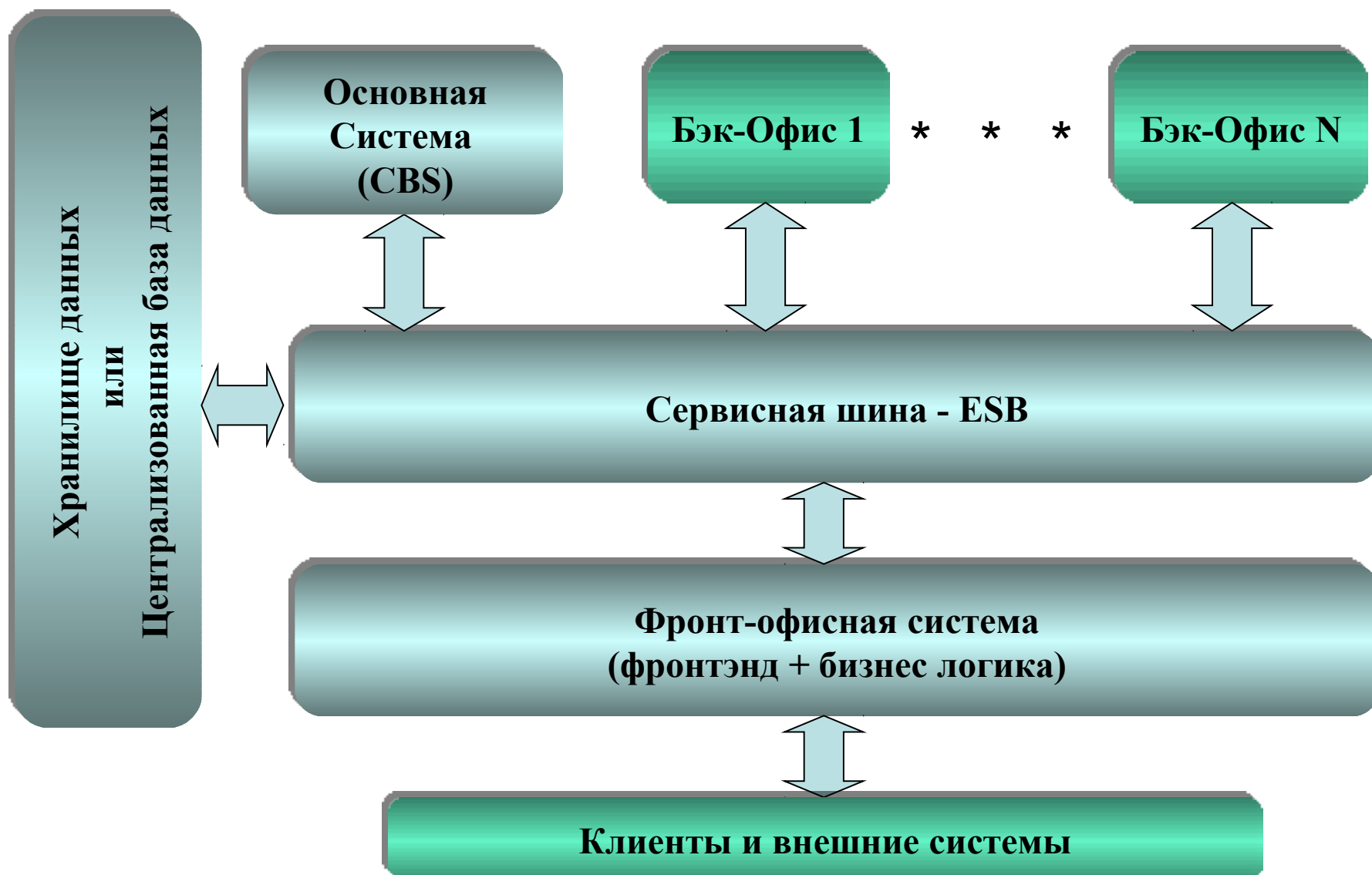
1. Под фронтальной или фронт-офисной системой (ФОС) – будем понимать информационную систему, непосредственно общающуюся с клиентами (FIS - frontline information system).
2. Основная задача фронтальных систем убрать множество приложений информационной системы и организовать работу персонала в одном окне и с единым типом интерфейса.

1. Важнейшей задачей фронтальной системы является полная интеграция деятельности вокруг клиента.
2. Желательно избавиться от посредничества человека - предоставив клиенту работать напрямую с технологическими объектами.



Клиенты и внешние системы





1. Конкурентная борьба вынуждает снижать стоимость каждой транзакции и повышать скорость вывода на рынок новых продуктов.
2. В этих условиях побеждают те, кто быстрее конкурентов могут подготовить ИТ инфраструктуру к обеспечению планов бизнеса по выводу новых продуктов, оптимизации бизнес процессов.
3. Высокий уровень интереса к системам автоматизации фронт-офиса вызван тем, что они позволяют решить большую часть вышеперечисленных задач.

1. По сути происходит не обслуживание клиента банка и продажа банковских продуктов, а борьба с фронтальными приложениями банковской системы.
2. Большинство подсистем банка разрабатывались разными поставщиками решений и в настоящее время не отвечают современным требованиям.
3. Существующая в большинстве банков технология взаимодействия фронт и бэк-офисных систем не отвечает новым рыночным требованиям.
4. Существующая система взаимодействия фронт и бэк-офисов многих банков устарела. Причина - в низкой эффективности фронт-офисной ориентации банков.



Ценность для банка

- ✓ Одна система агрегирует знания касающиеся клиентской активности
- ✓ Информационная поддержка кампаний по продажам
- ✓ Мониторинг транзакций
- ✓ Мониторинг качества сервиса
- ✓ Увеличение распространенности банковских продуктов и сервисов
- ✓ Аккумуляция аналитики о клиентской активности на всех организационных уровнях
- ✓ Оптимизация транзакций

Ценность для клиента

- ✓ Увеличение качества клиентского сервиса
 - Более быстрый сервис (оптимизация времени транзакций)
 - Уменьшение стоимости транзакций (оптимизация стоимости транзакций)
 - Осведомленность отдела продаж о клиентской ситуации – лучшее понимание клиента
 - Улучшенное распознавание ожиданий клиента
 - Стабильные улучшения (последовательный процесс расширения диапазона продуктов и сервисов)
- ✓ Повышение удовлетворенности и лояльности клиента
- ✓ Легкий и повсеместный доступ к банковским сервисам



1. Мы предлагаем уникальную комбинацию продуктов, сервисов и опыта
 - √ Предлагаемое здесь решение **Authorization Gateway** базируется на уникальной технологии и архитектуре, опробованной в **Pekao SA**, поддерживает **500 000** клиентов в реальном времени с временем доступа **24/7/365**.
 - √ **Front Office** решение полностью соответствует нормам Украинского законодательства и имеет доказанную стабильность, надежность и производительность.
1. Используя компоненты, которые были разработаны и опробованы в других организациях в Украине и Польше (**Unicredit Bank, Pekao SA, Polcard**), мы можем в кратчайшие сроки реализовать решение и предложить привлекательные коммерческие условия.

▪ Общая информация о Pentegy:

- ✓ Компания основана в Варшаве в 2002
- ✓ Сотрудники: более 100 человек
- ✓ Мы предлагаем сервисы для финансового сектора, телекоммуникационных компаний, страховых компаний и производства
- ✓ С 2005 компания запускает проекты за границей (Украина, Дания, Швейцария, Испания, США)
- ✓ Главный офис находится в Варшаве
- ✓ Компания владеет компанией в Киеве и представительствами в Москве, Софии, Лондоне

▪ Менеджеры Pentegy приобрели опыт в различных интернациональных компаниях таких как:

- ✓ Andersen Consulting / Accenture
- ✓ KPMG
- ✓ Deloitte
- ✓ IBM
- ✓ ING Bank Śląski
- ✓ American Express TRS
- ✓ GTECH

Pentegy S.A.
Focus Office Center
26, Armii Ludowej Avenue
00-609 Warsaw, Poland
Tel: +48 22 338 85 00

Pentegy Ukraine
13/21 prov. T. Shevchenka, office 8,
01001 Kiev, Ukraine
Tel.: +38 044 278 65 54

www.pentegy.com





Спасибо за внимание!

Вадим Бадашин

050-310-48-18