



Cisco® Remote Expert Mobile: το ονοματεπώνυμο της πελατοκεντρικότητας

Ο Μιχάλης Γεωργιάδης, Senior Account Manager, Cisco, παραθέτει τρόπους που μπορούν να βοηθήσουν τις τράπεζες να ενισχύσουν τον πελατοκεντρικό τους χαρακτήρα μέσα από την εκμετάλλευση του mobility.

Banker's review: Με πιο τρόπο το mobility μπορεί να βοηθήσει τις τράπεζες σήμερα, ώστε να ενισχύσουν την πελατοκεντρική στρατηγική τους;

Μιχάλης Γεωργιάδης: Προκειμένου να είναι επιτυχείς, οι τράπεζες ακολουθούν μια επιθετική στρατηγική ανάπτυξης μέσω της ενίσχυσης των υφιστάμενων πελατειακών σχέσεων τους χρησιμοποιώντας mobile πλατφόρμες. Οι πελάτες των τραπεζών σήμερα είναι περισσότερο ενημερωμένοι και έχουν ολοένα υψηλότερες προσδοκίες. Εκτελούν τις τραπεζικές συναλλαγές στα υποκαταστήματα των τραπεζών, από το τηλέφωνο και μέσω του Internet, χρησιμοποιώντας διάφορες προσωπικές συσκευές. Προκειμένου λοιπόν να υποστηρίξουν το εύρος των καναλιών και την πελατοκεντρική στρατηγική, οι τράπεζες:

- αυξάνουν την πελατειακή συνάφεια και την οικειότητα μέσω της επικοινωνίας πρόσωπο με πρόσωπο
- προσφέρουν απρόσκοπτη εμπειρία μέσω οποιασδήποτε συσκευής
- βελτιώνουν τις υπάρχουσες εφαρμογές τους για φορητές συσκευές ώστε να στηρίζουν μια πιο πλούσια συνεργασία με τον πελάτη
- παρέχουν τραπεζικές υπηρεσίες μέσω φορητών συσκευών στο πλαίσιο της στρατηγικής που συνδέει την κινητή εμπειρία του πελάτη με το υποκατάστημα, το κέντρο επικοινωνίας και τα κανάλια των μέσων κοινωνικής δικτύωσης.

Και πώς μπορεί η Cisco να βοηθήσει τις τράπεζες, ώστε να ενισχύσουν την πελατοκεντρική στρατηγική τους;

Μέσω της υλοποίησης ενός περιβάλλοντος εξατομικευμένης εξυπηρέτησης. Με διψήφιο ποσοστό χρήσης, οι τραπεζικές συναλλαγές μέσω φορητών συσκευών (mobile banking) αποτελούν σήμερα ένα σημαντικό μέσο ανάπτυξης και παροχής εξατομικευμένης εξυπηρέτησης πελατών.

Η λύση Cisco® Remote Expert Mobile βοηθά και μεταμορφώνει τις συναλλαγές των πελατών μιας τράπεζας μέσω φορητών συσκευών, από απλές απρόσωπες συναλλαγές σε διαπροσωπική επικοινωνία. Προσφέρει, ακόμα, τη δυνατότητα για μια εμπειρία διασύνδεσης μέσω βίντεο από οπουδήποτε, οποτεδήποτε και από οποιαδήποτε συσκευή. Με αυτόν τον τρόπο μια τράπεζα που χρησιμοποιεί αυτή την εφαρμογή ξεχωρίζει μέσω της παροχής εξαιρετικής εξυπηρέτησης, της δημιουργίας στενότερων σχέσεων και της κάλυψης των χρηματοοικονομικών αναγκών των πελατών της σε κάθε σημείο αγοράς.



Τι προσφέρει στους πελάτες μιας τράπεζας το Cisco® Remote Expert Mobile;

Η λύση Cisco Remote Expert Mobile ενσωματώνει τη χρήση βίντεο στις υπάρχουσες mobile εφαρμογές για επιχειρήσεις και καταναλωτές, παρέχοντας έτσι στους πελάτες τη δυνατότητα με το πάτημα ενός κουμπιού να έχουν προσωπική επαφή με το εξειδικευμένο προσωπικό της τράπεζας που συνεργάζονται. Η λύση Cisco Remote Expert Mobile φέρνει τον πελάτη σε άμεση επαφή οπουδήποτε είναι αυτός με τον κατάλληλο ειδικό της τράπεζας. Παράλληλα, βοηθά την τράπεζα να ελέγχει τις δαπάνες, καθώς βελτιώνει την εξυπηρέτηση των πελατών της και παράλληλα της επιτρέπει να αξιοποιεί στο έπακρο όλη την τεχνογνωσία και την πείρα που διαθέτει.

Με τη λύση Cisco Remote Expert Mobile, οι πελάτες της τράπεζας μπορούν και εκτελούν τις συναλλαγές τους μέσω οπτικών επιλογών αυτοεξυπηρέτησης από το smartphone, τον υπολογιστή, το laptop ή το tablet τους. Η λύση Cisco Remote Expert Mobile αξιοποιεί τη δοκιμασμένη υποδομή Cisco Unified Communications και ενσωματώνεται στο σύστημα διαχείρισης πελατειακών σχέσεων (CRM) και στο σύστημα αρχειοθέτησης στοιχείων πελατών (CIF) που διαθέτει η τράπεζα, καθώς και στις εφαρμογές για τραπεζικές συναλλαγές μέσω κινητών συσκευών και Internet.

Ειδικότερα, η λύση Cisco Remote Expert Mobile:

- ενσωματώνει στις υπάρχουσες mobile εφαρμογές της τράπεζας τη χρήση βίντεο, καθώς και τη δυνατότητα αναζήτησης, σύνδεσης και συνεργασίας με ειδικούς, ώστε οι πελάτες να μπορούν με το πάτημα ενός κουμπιού να έχουν προσωπική επικοινωνία με κάποιον από τους ειδικούς της τράπεζας
- υποστηρίζει φωνητικές εφαρμογές, εφαρμογές βίντεο, παρουσίας, web, κοινής χρήσης αρχείων, καθώς και φορητές εφαρμογές συνεργασίας B2X (business-to-any)

- προσφέρει στους πελάτες τη δυνατότητα ομαλής μετάβασης της επικοινωνίας με τους ειδικούς σε θέματα στεγαστικής πίστης, διαχείρισης περιουσίας και σε άλλα επιχειρηματικά θέματα από μια απλή συνομιλία, μέσω ανταλλαγής μηνυμάτων σε μια φωνητική κλήση ή κλήση βίντεο και όλα αυτά μέσα από την απλή χρήση της εφαρμογής
- προσφέρει πλήρη «πανκαναλική» εμπειρία όταν συνδυάζεται με τις δυνατότητες υποκαταστήματος Cisco Remote Expert, επιτρέποντας στους πελάτες να

πληροφορίες, μπορούν να κάνουν κοινή χρήση οθόνης με τον πελάτη, να στέλνουν περιεχόμενο web και, εφόσον υπάρχει η συγκατάθεση του πελάτη, να ελέγχουν από απόσταση το περιεχόμενο στην οθόνη, και όλα αυτά με στόχο τη συμμετοχή του πελάτη και το γρήγορο κλείσιμο της συμφωνίας.

- Βελτιώνει την κανονιστική συμμόρφωση: Αξιοποιεί την ενσωματωμένη δυνατότητα καταγραφής ήχου για την παροχή πλήρους διαδρομής ελέγχου (audit trail).



μεταβαίνουν εύκολα από το κινητό κανάλι στο κανάλι του υποκαταστήματος, ανάλογα με την περίπτωση, για την ολοκλήρωση μιας περίπλοκης χρηματοοικονομικής συναλλαγής

- σε τομείς όπως η διαχείριση περιουσίας προσφέρει στους ειδικούς της τράπεζας τη δυνατότητα να προσκαλούν και να συνδέουν γρήγορα στη συνομιλία και άλλον ειδικό κατά τη διάρκεια μιας επικοινωνίας στο σπίτι ή το γραφείο του πελάτη.

Τι επιχειρηματικά πλεονεκτήματα προσφέρει η λύση Cisco Remote Expert Mobile σε μια τράπεζα;

Η λύση Cisco Remote Expert Mobile προσφέρει τα εξής επιχειρηματικά πλεονεκτήματα για τη τράπεζα:

- Προάγει την ανάπτυξη και αυξάνει τα έσοδα: Προσφέρει τη δυνατότητα να επιτυγχάνει πωλήσεις στο σημείο επαφής με τον πελάτη και να εξαλείφει τις περιπτώσεις εγκατάλειψης του πελάτη, βελτιώνοντας, παράλληλα, τα ποσοστά πώλησης συναφών προϊόντων.
- Ενισχύει τη στρατηγική τραπεζικών συναλλαγών μέσω φορητών συσκευών: Προσθέτει τη χρήση βίντεο και λειτουργίες συνεργασίας, ώστε να κάνει τις υπάρχουσες εφαρμογές πιο διαδραστικές, προσφέροντας, έτσι, στους πελάτες τη δυνατότητα να συνεργάζονται με τους ειδικούς της τράπεζας, να υπογράφουν έγγραφα και να εκτελούν επιπλέον εργασίες.
- Διαφοροποίηση μέσω της εμπειρίας του πελάτη: Οι δυνατότητες εικονοδιάσκεψης, συνδυασμένες με έξυπνες δυνατότητες δρομολόγησης, προσφέρουν άμεση πρόσβαση στο εξειδικευμένο προσωπικό της τράπεζας από οπουδήποτε.
- Προσφέρει βελτιωμένη συνεργασία: Οι ειδικοί μπορούν να χρησιμοποιούν την οθόνη του πελάτη για να επισημαίνουν

Με ποιο τρόπο μπορεί μια τράπεζα να εκμεταλλευτεί στο έπακρο τις δυνατότητες του Remote Expert Mobile;

Οι υπηρεσίες της Cisco μπορούν να βοηθήσουν για να αξιοποιηθεί στο έπακρο η επένδυσή στη λύση Cisco Remote Expert Mobile. Μέσω δοκιμασμένων βέλτιστων πρακτικών και της τεχνογνωσίας της Cisco, οι υπηρεσίες αυτές στηρίζουν τη λύση σε όλη τη διάρκεια ζωής της. Μπορούν να ξεκινήσουν με υπηρεσίες επιχειρηματικής στρατηγικής και ανάλυσης και να περάσουν στα στάδια του σχεδιασμού, της δημιουργίας και της διαχείρισης, βοηθώντας έτσι την τράπεζα να προσφέρει γρήγορα μια άκρως αποτελεσματική λύση που συνδέει πελάτες, εργαζόμενους και ειδικούς.

Πόσο σημαντική είναι η υποστήριξη της Cisco σε μια τέτοια λύση;

Η Cisco καταλαμβάνει κορυφαία θέση παγκοσμίως στην παροχή λύσεων για τον κλάδο των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Προσφέρει τεχνολογίες που είναι αναγκαίες για τις τράπεζες ώστε να αυξήσουν τα έσοδά τους, να βελτιώσουν τη λειτουργική αποδοτικότητα και να μειώσουν τους κινδύνους. Ως πρωτοπόρος στον χώρο της καινοτομίας όσον αφορά τη σύγκλιση δεδομένων, φωνής και βίντεο, η Cisco διαθέτει την αποδεδειγμένη τεχνογνωσία στην παροχή υψηλής ποιότητας λύσεων που απαιτούνται στις εργασίες της λιανικής τραπεζικής για τις πωλήσεις και την εξυπηρέτηση πελατών.



Λ. Κηφισίας 44
Monumental Plaza
15125, Μαρούσι
Τηλ: 210 6381300
marketing-greece@external.cisco.com