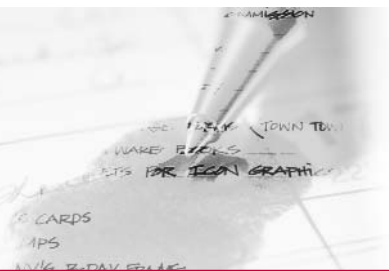


Розничное
обслуживание



**Дистанционное
банковское обслуживание.
Фронт-офис Diasoft FA# Retail**





Дистанционное банковское обслуживание. Фронт-офис Diasoft FA# Retail

Комплексный подход к автоматизации дистанционного банковского обслуживания обеспечивает построение ИТ-инфраструктуры банка, способной быстро и эффективно реагировать на изменения конкурентной среды.

Объединение различных каналов электронного банкинга в единое решение позволяет увеличить совокупный спрос на розничные услуги до 40%.

Комплексный подход к автоматизации дистанционного банковского обслуживания

Для любого банка, ведущего жесткую конкурентную борьбу на розничном рынке, стратегическими являются задачи по привлечению и удержанию клиентов. Большинство банков предлагает своим клиентам различные каналы дистанционного обслуживания, которые зачастую организованы и функционируют как самостоятельные услуги, однако это не является оптимальным решением задач. Наилучшим образом они могут быть реализованы только при условии **комплексного подхода**, который объединяет в едином решении все «розничные» продукты банка (кредиты, вклады, платежи и переводы, пластиковые карты и др.) и широкий спектр каналов продаж (рис. 1).

Интегрированный Фронт-офис Diasoft FA# Retail, предназначенный для автоматизации розничного бизнеса банка, в частности, обеспечивает банку **комплексный подход** к автоматизации дистанционного обслуживания клиентов.

Преимущества комплексного подхода

Интегрированный Фронт-офис Diasoft FA# Retail, предлагая именно такой подход, **обеспечивает банку ряд существенных преимуществ:**

- возможность подключения новых каналов продаж, в зависимости от того, какой именно канал наберет наибольшую популярность у клиентов банка (например, из платежных операций наиболее активное развитие получил не Интернет-банкинг, а мобильный банкинг);

- возможность выбора каждым клиентом того канала, который наиболее удобен ему для проведения платежа или получения информации (например, Интернет-сайт банка, на котором клиент может получить сведения о состоянии своего счета, или киоск самообслуживания, в котором можно оплатить услуги мобильной связи в любое удобное для клиента время);
- создание единой технологии обслуживания клиента (например, независимо от способа подачи заявки на получение кредита работает единая технология ее рассмотрения);
- создание и ведение базы данных о клиентах, так как фронт-офис является основой (а в отдельных случаях – альтернативой) для создания CRM-систем (основой для управления отношениями с клиентами).

Фронт-офис – это среда, где происходит непосредственное взаимодействие клиента и банка, будь то общение с операционистом при оформлении кредита, оплата услуг мобильной связи в киоске самообслуживания, снятие наличных в банкомате или получение выписки по счету через Интернет-сайт банка и т.д.

Для массового розничного обслуживания наиболее актуально такое решение, когда эффективно выстроенный фронт-офис позволяет банку создавать единую систему бизнес-процессов и продажи розничных услуг всеми доступными средствами, подключать для этого различные каналы обслуживания населения, внося необходимые изменения в их эргономику, а также оптимально использовать эти каналы для постоянного взаимодействия с клиентом и его удержания. После обкатки на рынке частных клиентов это решение станет актуально и для рынка юридических лиц, начиная с массовых сегментов корпоративного рынка (ПБОЮЛ, ИЧП и иные варианты малого бизнеса).

Электронные каналы дистанционного банковского обслуживания, реализованные во Фронт-офисе Diasoft FA# Retail

Использование каналов электронного банкинга (каналы самообслуживания, продажа услуг с помощью автоматических устройств) дополняет прямые каналы продажи услуг клиентам операционистами банка (продажи face-to-face) и значительно расширяет возможности банка по взаимодействию с клиентами и повышению качества их обслуживания, а именно:

- получение на сайте банка информации об услугах;
 - получение рассылок SMS-рекламы;
 - телефонное консультирование (Call-center) и др.
- **Обеспечение удобств сервиса:**
 - круглосуточный доступ клиента к наличным деньгам (банкомат);
 - доступ клиента к своим счетам из любой точки мира (Интернет);
 - экономия времени клиента за счет самостоятельного проведения операций с помощью каналов самообслуживания (мобильный телефон, Интернет, банкомат, киоск самообслуживания);
 - высокая степень защиты информации;
 - единое информационное пространство для проведения всех операций.
- **Минимизация затрат банка:**
 - на организацию точек присутствия – за счет уменьшения количества офисов;
 - на операционные издержки – за счет сокращения трудозатрат обслуживающего клиентов персонала.

Электронные каналы банковского обслуживания являются самым инновационным элементом ИТ-инфраструктуры банка. Их использование связано, с одной стороны, с тенденциями развития мировой банковской системы и появлением новых технологий (а также удешевлением имеющихся), с другой стороны, — с новыми предпочтениями клиентов и даже модой.

Интегрированный Фронт-офис Diasoft FA# Retail, в котором реализована задача быстрого и целевого подключения электронных каналов банковского обслуживания, — это ответ «Диасофт» на новые требования рынка и существенный вклад в поддержку и развитие бизнеса клиентов компании.

Каналы

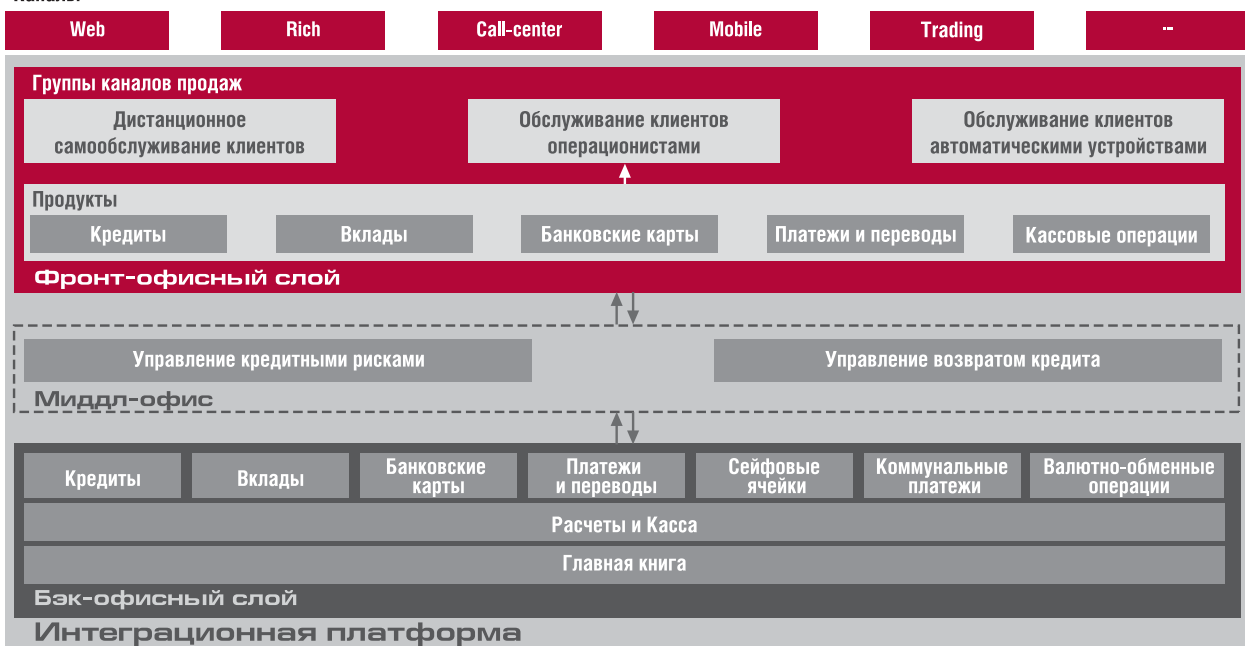


Рис.1. Архитектура решения

070208N01