UWS Customer Management

AURIGA
the banking e-volution

WWS Customer Management

Die optimale Lösung für die Kundenbegrüßung im Filialbankensystem

WWS Customer Management ist eine ausgereifte Erweiterung der robusten und bewährten WWS-Branch-Suite, die die Bankerfahrung der Kunden in den Filialen rundum optimiert.

Mit WWS Customer Management kann eine Bank ihre Filialleiter dazu befähigen, die Kosteneffizienz ihres Filialbetriebs zu verbessern, während gleichzeitig die zusätzlichen Verkaufschancen bei jeder Kundeninteraktion steigen.

Suchen Sie nach einer effizienteren Kundenerfahrung in Ihren Filialen?

Banken in der ganzen Welt verändern ihre Filialnetze, um die Betriebskosten zu senken, ihre Kunden effizienter zu betreuen und den Ertrag ihrer Kundenbeziehungen zu steigern. Die Filiale spielt weiterhin eine entscheidende Rolle in der umfassenden Omnichannel-Bankstrategie. Die Filialen sind das wirkliche „Bindeglied" zwischen den physischen und digitalen Kanälen, da in den Augen der Kunden keine Grenzen zwischen den mobilen Banking-Apps, Geldautomaten, Kundendienstgeräten oder Beratern bestehen: Alles sind Erscheinungsformen der gleichen Bank. Die Automatisierung von traditionellen Schaltertransaktionen ist häufig ein Hauptelement dieser Filialtransformationsstrategien, um die Vorteile von modernen betreuten Geräten voll auszuschöpfen. Das konsequente und gut abgestimmte Angebot von Dienstleistungen über mehrere Kundenkanäle ist ein weiterer Ansatz, der weit verbreitet ist. Vor diesem Hintergrund kann WWS Customer Management den Banken weitere Vorteile im Hinblick auf die Optimierung und Vereinfachung der Kundendienste in den Filialen bieten.

Suchen Sie nach einem effizienteren Warteschlangenmanagement und Beratungsdienst?

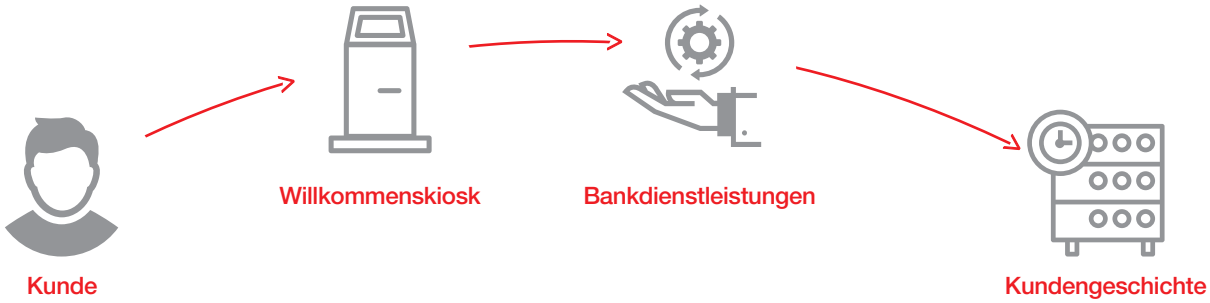
Der Kunde von heute wird immer anspruchsvoller und fordernder, ist immer mehr vom Konsum geprägt und bleibt seltener treu. Moderne Kunden sind besser informiert denn je und legen ihr Augenmerk immer mehr auf den Wert der Ware oder der Dienstleistung, die sie kaufen oder in Anspruch nehmen. Investitionen in die Kundengewinnung können leicht verloren gehen, wenn die Dienstleistungsqualität und Komfort für den Kunden begrenzt oder wechselhaft ist. Daher muss die Bank so handeln, dass ihr der Kunde treu bleibt, indem sie das Betreten und das Warteschlangenverfahren in den Filialen überdenkt. In diesem Kontext können Technologien wie das WWS Customer Management entscheidend helfen, indem der Kunde zum Zeitpunkt seines Eintretens erkannt und ihm unmittelbar das richtige Gerät oder der richtige Berater, seinen Bedürfnissen entsprechend, angeboten wird. Außerdem könnte diese Lösung die Wartezeit des Kunden, die Medien- und Werbemittel und die Bankumgebung verbessern, denn kürzere Wartezeiten und gezieltere Interaktionen haben positive Auswirkungen auf die Kundenbindung und -zufriedenheit.

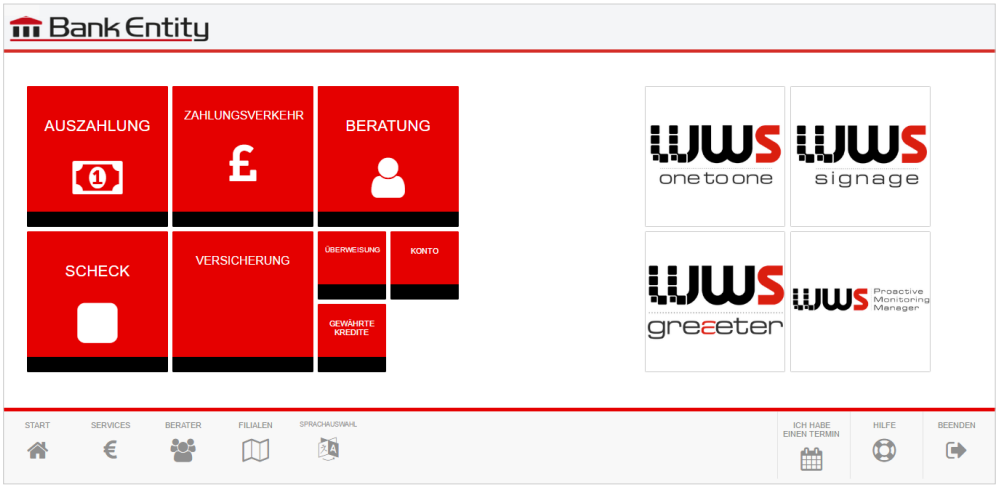
Suchen Sie ein verbessertes Filialmitarbeitermanagement?

Das WWS Customer Management stattet die Filialmitarbeiter mit den richtigen Werkzeugen aus, um ihre Kunden effizient zu betreuen, ihnen mit Selfservice-Interaktionen zu helfen und Details über Finanzdienstleistungen und Produkte ihren Bedürfnissen entsprechend zur Verfügung zu stellen.

Die Filialmitarbeiter und Berater nehmen WWS Customer Management als Mittel zur Optimierung ihrer Arbeit und Aufgaben leicht an, was zu weiteren Verbesserungen im Kundenservice führt. Das System erlaubt den Filialmitarbeitern, den Kundenstrom, die Warteschlangen, die betrieblichen Selfservice-Arbeitsabläufe und -Verfügbarkeit zu kontrollieren und die Zeitpläne der Berater zu steuern. Die Nutzung von WWS Customer Management bei der Planung stellt die Erreichung der Leistungsziele ohne Budgetüberschreitungen sicher. Das System erstellt die Zeitpläne der Mitarbeiter und unterstützt Entscheidungen der Personaleinsatzplanung, Finanzplanung, Filialgestaltung und Langzeitplanung. Indem die Kunden ihre eigenen Termine auf dem Smartphone vereinbaren, ist dies sowohl für die Kunden als auch die Berater von Vorteil: Es ermöglicht beispielsweise schnellere Leistungen, kürzere Warteschlangen und eine höhere Personaleffizienz. Des Weiteren verfügen die Berater über mehr Zeit, um sich vorzubereiten, wenn sich neue Vertriebsmöglichkeiten ergeben, und erhöhen dabei ihre Erfolgsraten.

WWS Customer Management wurde konzipiert, um eine intuitive nutzerfreundliche Erfahrung zu schaffen, selbst für Kunden mit nur wenig oder gar keinen Computerkenntnissen. Einfach auf Touchscreen-Kiosks aufgesetzt, bietet WWS Customer Management dem Kunden einen bequemen Zugang zu allen Dienstleistungen und Beratern der Bank.





Bei der Ankunft am Welcome-kiosk, identifizieren sich die Kunden und ihnen wird eine obere Menüebene angezeigt. Die Kunden wählen einfach die Leistungen aus, die sie benötigen, und werden zum entsprechenden Servicestand weitergeleitet, ob das nun ein SB-Gerät ist oder ein Filialmitarbeiter. Es wird außerdem ein Serviceticket ausgestellt, um ein reibungsloses Kundenerlebnis selbst zu Zeiten hoher Nachfrage sicherzustellen.

Die Kunden haben ebenfalls die Option, ein SB-Gerät oder einen Berater vorher zu reservieren, indem sie eine Vielzahl von Kanälen einschließlich einer mobilen Handy-App verwenden. Dank der Vorreservierung von Dienstleistungen, können die Kunden davon profitieren, Warteschlangen zu umgehen. Die mobile App hält die Kunden ständig auf dem neuesten Stand mit hilfreichen Echtzeitinformationen im Hinblick auf die Anzahl der verfügbaren Schalter in der Filiale, die Anzahl der wartenden Kunden und die durchschnittliche Wartezeit. Mit diesen wichtigen Informationen ausgestattet, können die Kunden entscheiden, ob sie einfach in ihre lokale Filiale gehen möchten, wenn gerade weniger los ist, oder ob sie einen nächstmöglichen Termin buchen möchten.

Vorteile für die Kunden - Zusammenfassung

- Möglichkeit, Termine im Voraus zu buchen, um die Wartezeit so kurz wie möglich zu halten;
- Verringerte Wahrscheinlichkeit von Warteschlangen bei Dienstleistungen in der Filiale;
- Einfacher Zugang zu Produktinformationen und Angeboten, die von Interesse sein könnten;
- Überwachung der beliebtesten Kundentransaktionen für einen schnelleren Zugang;
- Mehrsprachige Unterstützung und die Möglichkeit, zwischen verschiedenen Identifizierungsoptionen auszuwählen;
- Bequeme Buchungsoptionen für Termine mit der Möglichkeit, einen Berater zu wählen.

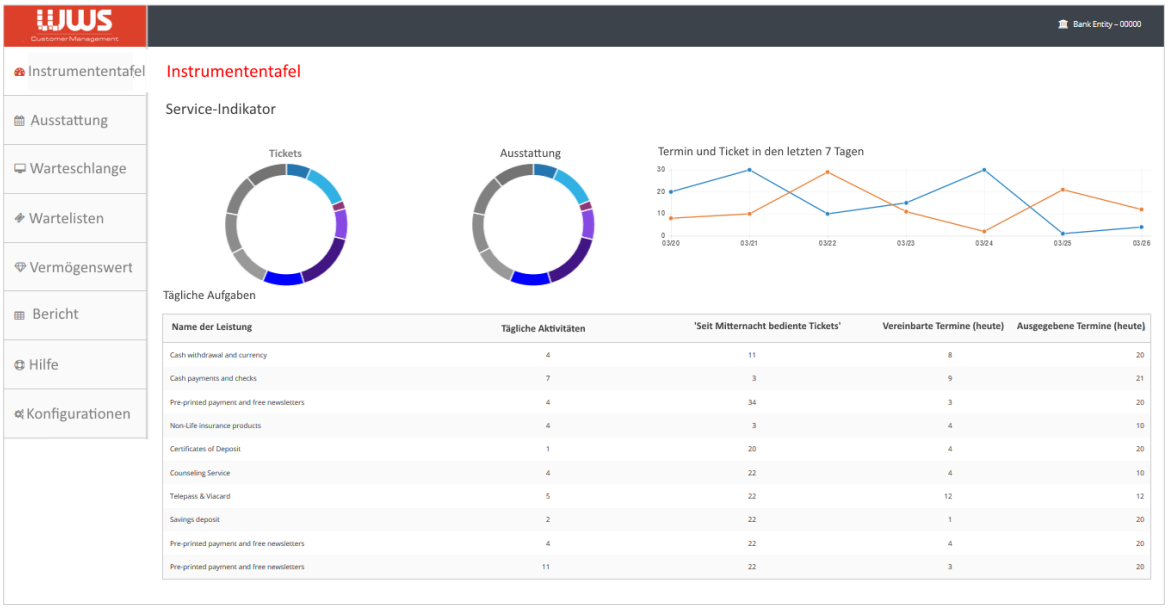
Vorteile für die Bank

Banken tätigen enorme Investitionen für die Umgestaltung ihrer Filialen, um die Effizienz zu erhöhen, neue Kunden zu gewinnen, und die Qualität der Kundeninteraktionen zu verbessern.
WWS Customer Management ist ein entscheidendes Werkzeug, um Fortschritte bei diesen entscheidenden Leistungskennzahlen zu verfolgen. Eine Vielzahl von grafischen und tabellarischen Displays bieten Antworten auf eine Vielzahl von wichtigen Fragen:

- Erhöht sich die Anzahl der Filialbesucher?
- Wie viele neue Kunden wurden im Berichtszeitraum gewonnen?
- Wie hoch ist die Nachfrage nach neubeworbenen Dienstleistungen?
- Wie setzt sich der Kundenstamm Ihrer Filiale zusammen?
- Wie effizient können wir unsere Kunden betreuen?

Zusätzlich zur Verschaffung eines klaren Überblicks über die Filialleistung bietet WWS Customer Management eine Anzahl von zusätzlichen Vorteilen für die Bank:

- Die Fähigkeit, wartende Kunden zu unterhalten und mit Informationen zu versorgen, indem integrierte digitale Anzeigen verwendet werden, um die Erträge durch digitale Werbung und einen erhöhten Produktvertrieb zu steigern;
- Die Erstellung einer einheitlichen Terminplanung, auf die über jeden Servicekanal zugegriffen werden kann, um den Zugang zu Beratern und Produktberatern zu erhöhen;
- Eine konsequente und anspruchsvolle Kundenerfahrung von der anfänglichen Erfüllung von Anforderungen bis zum angemessenen Berater dank des Nachrichtenaustauschs sowohl vor als auch nach den Filialterminen;
- Und eine effiziente Weiterverfolgung hinsichtlich vereinbarter Aktionen.



Name der Leistung	Tägliche Aktivitäten	'Seit Mitternacht bediente Tickets'	Vereinbarte Termine (heute)	Ausgegebene Termine (heute)
Cash withdrawal and currency	4	11	8	20
Cash payments and checks	7	3	9	21
Pre-printed payment and free newsletters	4	34	3	20
Non-Life insurance products	4	3	4	10
Certificates of Deposit	1	20	4	20
Counseling Service	4	22	4	10
Telepass & Viacard	5	22	12	12
Savings deposit	2	22	1	20
Pre-printed payment and free newsletters	4	22	4	20
Pre-printed payment and free newsletters	11	22	3	20