WWS GREÆTER

AURIGA
the banking e-volution

Bestmöglicher Kundenservice in Bankfilialen

Die globalen Trends im Bankenwesen verdeutlichen den stetigen Wandel der Bankfi lialen von traditionellen Dienstleistungsmodellen hin zu hochautomatisierten Geschäftszentren. Dieser Wechsel wird durch zahlreiche Faktoren genährt, wie z. B. die Grundsätze nachhaltiger Kostenreduzierung, die Verfügbarkeit hochentwickelter, in hohem Maße automatisierter SB-Geräte und die Erwartungen einer zunehmend mit den digitalen Medien vertrauten Kundenbasis. Die führenden Banken experimentieren allesamt mit Filialen einer neuen Generation, wo sich verbesserte Kundenerfahrung und Dienstleistungsqualität mit professioneller Beratung und Verkäufen vermischen. Für die Mehrzahl der Banken bleibt die Filiale der herausragende Kundenkanal und ihr Hauptumsatzmotor. Das Aufkommen fortgeschrittener Automatisierung ändert dies nicht, es verschiebt lediglich die Rolle des Bankpersonals vom Transaktionsüberwacher zum Interaktionsmoderator.

Neue Technologien wie Selbstbedienung per Touchscreen, Kioske mit Audio- und Videounterstützung und Tablet-Applikationen für Mitarbeiter tragen alle zu einer fl exibleren und komfortableren Kundenerfahrung bei. Ein nachhaltiges Programm zur Kundeninformation ist ebenfalls ein kritischer Erfolgsfaktor zugunsten einer umfassenden Automatisierung der Dienstleistungen.

In diesem neuen Paradigma müssen Bankpersonal und Technologie nahtlos ineinandergreifen, um die Kundenzufriedenheit und das Umsatzpotential jeder Interaktion zu maximieren. Um in dieser neuen Ära erfolgreich zu sein, müssen Banken sich durch Bereitstellung serviceorientierter, kundennaher und hochwertiger Dienstleistungen auszeichnen, die den Komfort digitaler Kanäle mit einer fürsorglichen und persönlichen menschlichen Note harmonisch verbinden. Letztendlich werden diese Banken, die am Ort der Dienstleistung personalisierte Kundeninformationen in Echtzeit liefern können, die Rentabilität der Kundenbeziehungen, die sie somit weiter etablieren, verbessern.

WWS greæter

Personalisierte Echtzeitinformationen

WWS Greæter ist eine speziell für die sich verändernden Anforderungen an das Filialpersonal entwickelte innovative Applikation für Tablets. WWS Greæter ist ebenfalls integraler Bestandteil der WWS Multichannel-Banking-Suite und bietet eine Palette fortschrittlicher Kundendienstleistungen, darunter:

- Personalisierte Kundeninformationen, die einen erfolgreichen Dialog mit den Kunden über ihre speziellen Bedürfnisse unterstützen
- Wirkungsvolle Reaktionen auf einen wachsenden Umfang an Kundenbedürfnissen und Dienstanforderungen
- Konstruktive Unterstützung und informative Hilfe für die zunehmende Anzahl von SB-Funktionen
- Erzielen höherer Umsätze durch Befähigung der Mitarbeiter für eine Verstärkung des personalisierten Zielmarketings
- Fähigkeit zur kontinuierlichen Förderung und Umsetzung einer Kundenbetreuungskultur von hoher Qualität

WWS Greæter ist ein intuitives und einfach zu bedienendes Produktivitätstool, das Echtzeitinformationen über die SB-Hardware der Filiale, die Transaktionshistorie des Kunden und den Kundenbeziehungsstatus sowie relevante Absatzchancen kombiniert.

Mittels Nutzung der WWS Greæter-Lösung werden die Filialmitarbeiter den schnellen Zugriff auf die folgenden wichtigen Informationen zu schätzen wissen.

Überblick über die Automaten der Filiale

WWS Greæter ist direkt in die Echtzeit-Geräteüberwachung für alle SB-Geräte in der Filiale integriert. Das Bankpersonal erhält frühzeitig Warnmeldungen über niedrige Bargeldbestände, die Notwendigkeit zum Auffüllen der Verbrauchsmaterialien oder sonstige erforderliche Korrekturmaßnahmen. Mit der Nutzung von WWS Greæter können Banken die Dienstverfügbarkeit ihrer SB-Geräte in den Filialen erhöhen und die Kosten für überflüssige externe technische Hilfe reduzieren.

Überblick über den Service am Kunden

Die WWS Greæter-Anwendung benachrichtigt das Bankpersonal jedes Mal, wenn ein Kunde auf ein SB-Gerät zugreift. Die Informationen, die dem Bankmitarbeiter angezeigt werden, beinhalten die persönlichen Kundendaten und die Transaktionshistorie sowie die gerade von ihnen genutzten Services. Mit WWS Greæter sind die Kundenbetreuer der Bank besser gerüstet, um personalisierte Banking-Dienstleistungen zu erbringen und die Kunden darüber aufzuklären, wie sie in den vollen Genuss der Dienstleistungsautomatisierung kommen.

Lokale Prozessverwaltung

WWS Greæter hilft den Bankmitarbeitern, durch Ermitteln einer Vielzahl von Dienstleistungsentscheidungen für eine beeindruckende Kundenerfahrung zu sorgen. Beispielweise wird ein Kunde, der versucht, zu viel Geld abzuheben, seinen Verfügungsrahmen überschreiten und eine Ablehnung des Services angezeigt bekommen. Service-Ereignisse dieser Art werden dem Personal der Filiale umgehend zusammen mit den entsprechenden Kundeninformationen gemeldet. Ein Bankmitarbeiter kann dann in Kenntnis der Sachlage eine auf den besonderen Umständen und den herrschenden Grundsätzen basierende Entscheidung hinsichtlich einer möglichen Außerkraftsetzung der Standardregeln treffen. Gegebenenfalls kann der Mitarbeiter WWS Greæter zum Außerkraftsetzen der standardmäßigen Verarbeitung und Autorisieren des gewünschten Services verwenden. WWS Greæter verfolgt lückenlos alle Handlungen des Bankmitarbeiters und bietet einen vollständigen Prüfbericht (Audit Trail) über die bereitgestellte verbesserte Dienstleistung. Die prüfungsrelevanten Informationen können das Foto des Kunden, Abbildungen von Ausweisdokumenten und elektronisch erfasste Unterschriften beinhalten.

Zielmarketing und Vertrieb

WWS Greæter ist problemlos in das CRM-System der Bank integrierbar, um personalisierte Marketing- und Werbebotschaften bereitzustellen, die auf dem einzigartigen Profil und der Transaktionshistorie des Kunden basieren. Außerdem bietet WWS Greæter einfachen Zugriff auf alle Anmeldeformulare und neuen Produktanwendungen. Mittels Nutzung von WWS Greæter kann das Bankpersonal den Kunden bei der erforderlichen Anmeldung für neue Produkte, die für sie von Interesse sind, helfen. Der Verzicht auf das Ausfüllen von Online-Formularen trägt heute noch immer wesentlich zu entgangenen Umsätzen bei – WWS Greæter ist eine effiziente Lösung für diese Herausforderung. Mit WWS Greæter können Bankmitarbeiter die Abschlussrate beim Verkauf neuer Produkte grundlegend steigern, indem sie den Kunden beim Abschluss des Anmeldeprozesses behilflich sind.

Flexible Bereitstellungsoptionen

WWS Greæter kann als Teil einer voll integrierten WWS-Multichannel-Lösung eingesetzt oder direkt in die bestehende Filialinfrastruktur der Bank integriert werden. WWS Greæter ist verfügbar auf Windows-Tablets und bietet eine nahtlose Produktivitätsbrücke zwischen den Mitarbeitern der Filiale und der SB-Automatisierung für eine wahrhaft lohnenswerte Kundenerfahrung. WWS Greæter kann zusätzlich zum tabletbasierten Zugang ebenfalls in Browsersystemen von Standard-PC eingesetzt werden.