

UWS Customer
Management

AURIGA
the banking e-volution

WWS Customer Management

La perfetta soluzione per l'accoglienza e la gestione dei clienti in filiale



WWS Customer Management è un nuovo modulo software che si aggiunge all'innovativa suite di prodotto WWS Branch, con l'obiettivo di ottimizzare l'esperienza del cliente in filiale.

Con WWS Customer Management la banca ha la possibilità di incrementare la redditività, massimizzando il potenziale di vendita legato a ciascuna interazione con il cliente in filiale, anche grazie ad un continuo monitoraggio del traffico, dei tempi di attesa e quindi della qualità del servizio.

Desiderate offrire ai vostri clienti in filiale una customer experience più efficace?

In tutto il mondo le banche stanno avviando processi di trasformazione della loro rete di filiali allo scopo di ridurre i costi operativi e, allo stesso tempo, aumentare l'efficacia e l'efficienza della relazione con i propri clienti. La filiale, nella sua rielaborazione più evoluta, continuerà a rappresentare un canale fondamentale della strategia omnicanale e il vero collante tra canali fisici e digitali poiché agli occhi del cliente non c'è più confine tra l'app di mobile banking, l'Internet Banking, il dispositivo self-service, lo sportello fisico o il consulente: sono per lui tutte espressioni della stessa banca. L'automatizzazione delle tradizionali transazioni solitamente effettuate allo sportello fisico è spesso l'oggetto principale della cosiddetta "branch transformation" tesa a far leva sui vantaggi derivanti dai moderni dispositivi di self-service assistito. Un altro approccio largamente diffuso nel mondo bancario è quello di fornire ai propri clienti un accesso facile e senza soluzione di continuità a tutti i servizi disponibili e su tutti i canali da essi utilizzati in maniera integrata e omnicanale. In questo contesto, WWS Customer Management fornisce alle banche maggiori benefici in termini di ottimizzazione ed efficacia dei servizi offerti in filiale, aumentandone la disponibilità e contribuendo a costruire la relazione con i clienti.

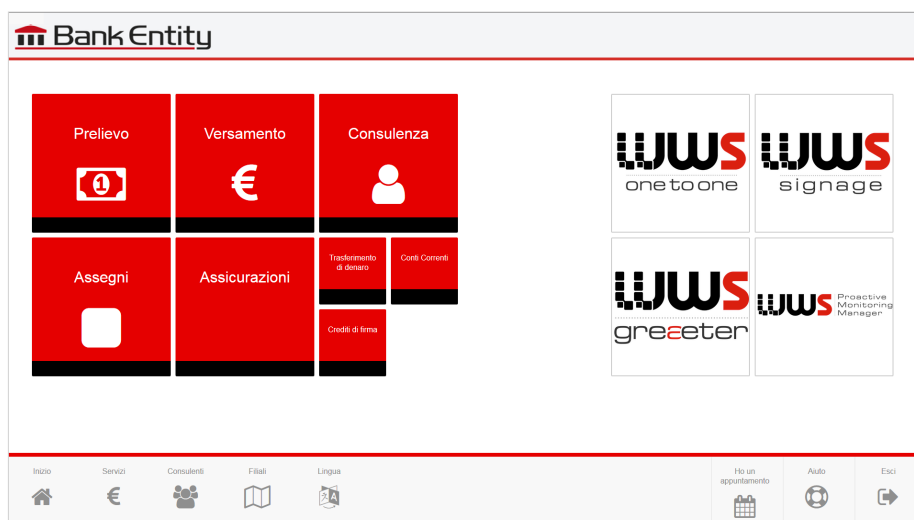
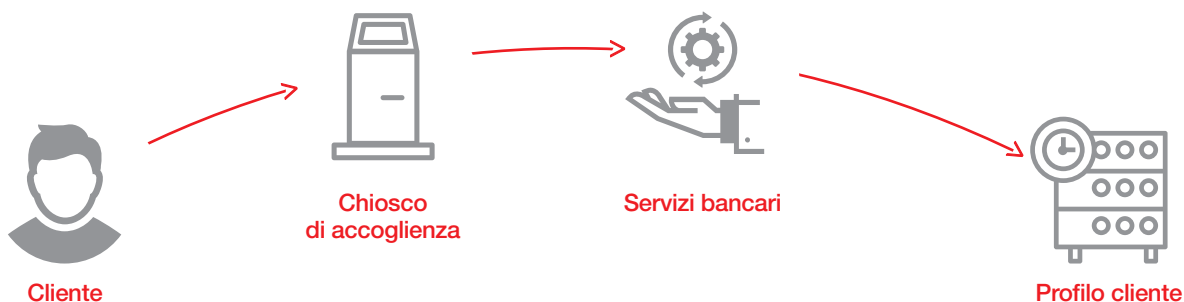
Desiderate una gestione più efficace dei flussi in filiale e dei servizi di consulenza offerti?

Il cliente di oggi è sempre più esigente, sofisticato, consumista, informato, e sempre meno fedele, quindi, più facile da attrarre ma, allo stesso tempo, più facile da perdere, poiché mostra una spiccata e crescente attenzione al rapporto qualità-prezzo dei beni o servizi che acquista. L'investimento nell'attrarre nuovi clienti risulterebbe vano se la qualità e l'efficacia del servizio offerto risultassero carenti e disomogenee. Pertanto la banca deve mettere in campo tutte le risorse di cui dispone per fidelizzare i propri clienti, compresa la capacità di ripensare al modello di accoglienza in filiale e la gestione delle file e delle attese. Da questo punto di vista, la soluzione WWS Customer Management supporta la filiale in modo determinante, dandole la possibilità di riconoscere il cliente dal momento in cui varca la soglia, raccogliere le sue esigenze e proporgli il dispositivo più adeguato o il consulente più idoneo alle sue necessità. Così facendo questa soluzione permette di ridurre i tempi di attesa, di migliorare gli strumenti di comunicazione e in generale l'esperienza in filiale, dando più attenzione al cliente che può in tal modo fruire di interazioni più personalizzate, con effetti positivi sulla customer retention.

Siete alla ricerca di uno strumento capace di migliorare la gestione della filiale e ottimizzare le attività del personale?

WWS Customer Management offre al personale di filiale gli strumenti tecnologici più idonei per gestire i propri clienti in maniera efficace, supportandoli nelle interazioni con il self-service e fornendo loro informazioni dettagliate sui servizi e prodotti finanziari più adatti alle esigenze di ciascun cliente. WWS Customer Management costituisce un valido strumento per l'ottimizzazione dei carichi di lavoro in filiale. Per esempio la possibilità per il cliente di prenotare un appuntamento con il proprio consulente direttamente dal proprio smartphone offre numerosi vantaggi per tutti in quanto consente una maggiore velocità nell'erogazione dei servizi, minori tempi d'attesa, e una maggiore efficienza del personale a contatto con la clientela. WWS Customer Management fornisce informazioni in tempo reale sul flusso dei clienti, sulle file e il numero dei clienti in attesa per ciascun servizio. Il sistema consente anche il monitoraggio del carico di lavoro sulle aree self-service, sui relativi tempi di occupazione dei vari dispositivi e sulla loro disponibilità. Anche per quando riguarda i consulenti offre un quadro preciso del carico di lavoro di ciascun consulente specializzato, verificandone le agende e l'impegno a loro richiesto per far fronte ai vari appuntamenti con i clienti. Grazie all'utilizzo di WWS Customer Management il responsabile di filiale può monitorare tutto per una corretta pianificazione, a medio e lungo termine, delle attività della filiale e del personale necessario per il raggiungimento dei livelli di servizio desiderati senza aggravii di costo e per un sostanziale miglioramento della customer satisfaction.

WWS Customer Management è stato concepito per offrire un'esperienza intuitiva, anche per quei clienti che hanno poca familiarità e dimestichezza con la tecnologia. Sul chiosco self-service di accoglienza il cliente avrà anche la possibilità di consultare e avere facile accesso alla molteplicità di servizi, prodotti e di entrare in contatto con i vari consulenti della banca.



Il cliente che entra in filiale può quindi interfacciarsi con un chiosco di accoglienza dove si identifica e ha la possibilità di selezionare il servizio che gli necessita in quel momento. Il sistema lo indirizzerà sul dispositivo self-service o sullo sportello più idoneo, scelto e proposto dal sistema secondo i criteri di disponibilità, sia in termini di offerta che di tempo. Il cliente riceverà un ticket, cartaceo o virtuale, che gli consentirà, anche nei momenti di maggiore afflusso in filiale, di prenotarsi per quel determinato servizio, sapendo esattamente dove e quando potrà usufruirne.

Il cliente ha anche la possibilità di effettuare sul chiosco la prenotazione di un appuntamento con un determinato consulente, ma se vuole può effettuare anche una prenotazione attraverso l'app di WWS Customer Management installata sul proprio smartphone. L'app inoltre, fornisce agli utenti informazioni in tempo reale circa il numero di sportelli disponibili in quella determinata filiale, il numero di clienti già in fila e la durata media di attesa. Avendo queste informazioni, i clienti possono scegliere di recarsi direttamente in filiale durante i momenti di ridotta affluenza oppure di andarci successivamente, prenotando un ticket virtuale che gli eviterà di stare in coda.

Vantaggi per i clienti

- ✓ Possibilità di fissare un appuntamento in anticipo per ottimizzare i tempi d'attesa;
- ✓ Minore probabilità di trovare file d'attesa in filiale;
- ✓ Accesso agevolato ai prodotti e alle offerte promozionali di interesse;
- ✓ Monitoraggio delle operazioni più frequenti per un accesso più rapido;
- ✓ Scelta della lingua e dei mezzi di identificazione;
- ✓ Prenotazione agevolata di un appuntamento con il consulente di propria scelta.



Vantaggi per la banca

Le banche stanno investendo notevolmente affinché le loro filiali acquisiscano maggiore efficienza, incrementino i profitti, conquistino nuovi clienti e aumentino la qualità delle interazioni con il cliente. Il sistema WWS Customer Management è uno strumento essenziale che permette di tracciare i progressi realizzati a fronte di questi parametri di performance fondamentali. L'ampio ventaglio di display grafici e dashboard offre risposte a portata di mano a un gran numero di domande importanti:

- ✓ Il numero di visite in filiale è aumentato?
- ✓ Quanti nuovi clienti sono stati acquisiti in un dato periodo?
- ✓ Qual è il livello di richieste raggiunto per un servizio recentemente promosso?
- ✓ Quale fascia di clienti entra più spesso in filiale?
- ✓ Siamo in grado di soddisfare le richieste dei clienti?

Inoltre, per avere un quadro più completo del livello di performance della filiale, WWS Customer Management offre alla banca ulteriori benefici, quali:

- ✓ Informare e intrattenere i clienti in attesa attraverso servizi di digital signage, allo scopo di aumentare la redditività tramite messaggi promozionali e la vendita di prodotti.
- ✓ Creare un sistema di prenotazione degli appuntamenti fruibile attraverso molteplici canali per massimizzare l'accesso ai consulenti ed ottimizzare il carico di lavoro dei consulenti.
- ✓ Offrire ai cliente una customer experience di eccellenza all'interno della filiale, uniforme ed integrata sui diversi canali, dal momento in cui varca la soglia e sceglie il consulente più idoneo alle proprie esigenze fino all'erogazione del servizio richiesto.
- ✓ Follow-up efficace delle azioni intraprese.

