

Il miglior servizio clienti nelle filiali

Le tendenze bancarie globali continuano a evidenziare la costante trasformazione delle filiali bancarie da modelli di servizio tradizionali a centri di attività altamente automatizzati. Questa transizione è alimentata da molteplici fattori, tra cui le politiche di riduzione dei costi sostenute, la disponibilità di dispositivi self-service sofisticati, altamente automatizzati e le aspettative di una base clienti sempre più dotata di potere digitale. Le principali banche stanno sperimentando filiali di nuova generazione in cui la migliore esperienza utente e la qualità del servizio si combinano con consulenza e vendita di prodotti professionali. Per la maggior parte delle banche la filiale rimane il canale fondamentale e il principale motore di vendita. L'avvento dell'automazione avanzata non cambia le cose, semplicemente sposta il ruolo del personale della banca da controllore delle transazioni a facilitatore dell'interazione.

Nuove tecnologie come il self-service touch screen, chioschi con supporto audio e video e applicazioni tablet per il personale contribuiscono a rendere più flessibile e confortevole l'esperienza utente. Un programma di formazione continua dei clienti è anche un fattore fondamentale di successo a supporto dell'automazione dei servizi diffusa.

In questo nuovo paradigma, il personale della banca e la tecnologia devono combinarsi perfettamente per massimizzare la soddisfazione del cliente e il potenziale di vendita di ogni interazione. Per avere successo in questa nuova era, le banche devono eccellere nella fornitura di servizi di high touch e alto valore che uniscono la comodità dei canali digitali con un tocco umano attento e personalizzato. In definitiva, quelle banche in grado di fornire informazioni sui clienti in tempo reale e personalizzate al punto di servizio miglioreranno la redditività delle relazioni con i clienti che creano.



Informazioni personalizzate in tempo reale

WWS Greæter è un'innovativa applicazione per tablet progettata specificamente per le mutevoli esigenze del personale della filiale.

WWS Greæter è anche un componente integrante della suite bancaria multicanale WWS e fornisce una gamma di funzionalità avanzate di servizio clienti, tra cui:

- › Informazioni personalizzate sui clienti, che facilitano un dialogo efficace con questi ultimi sulle loro specifiche esigenze
- › Risposte efficaci a una gamma crescente di esigenze dei clienti e richieste di servizio
- › Supporto costruttivo e assistenza formativa sul crescente numero di funzioni self-service
- › Incremento delle vendite, che consente al personale di rafforzare il target di marketing personalizzato
- › Capacità di promuovere e dimostrare continuamente una cultura di assistenza clienti di alta qualità

WWS Greæter è uno strumento di produttività intuitivo e facile da usare, che combina informazioni in tempo reale su hardware self-service della filiale, cronologia delle transazioni del cliente, stato delle relazioni e opportunità di vendita pertinenti.

Utilizzando la soluzione WWS Greæter, il personale della filiale potrà accedere facilmente alle seguenti informazioni fondamentali.

✓ **Vista automazione della filiale**

WWS Greæter è direttamente integrato con il monitoraggio dei dispositivi in tempo reale per tutti i dispositivi self-service della filiale. Il personale della banca potrà rilevare in anticipo avvisi su eventuali situazioni di scarsa liquidità, la necessità di rifornire i materiali di consumo o qualsiasi altra azione correttiva richiesta. Utilizzando WWS Greæter, le banche possono incrementare la disponibilità del servizio sui dispositivi self-service in filiale e ridurre i costi di chiamate tecniche non necessarie.

✓ **Vista servizio clienti**

L'applicazione WWS Greæter ravvisa il personale della banca ogni volta che un cliente accede a un dispositivo self-service. Le informazioni mostrate all'operatore bancario includono i dettagli personali del cliente e la cronologia delle transazioni, nonché i servizi che sta attualmente eseguendo. Con WWS Greæter, i gestori dei clienti della banca sono meglio attrezzati per fornire servizi bancari personalizzati e per istruire i clienti su come sfruttare appieno i vantaggi dell'automazione del servizio.

✓ **Gestione dei processi locali**

WWS Greæter aiuta il personale della banca a fornire un'esperienza utente avvincente, localizzando una serie di decisioni di servizio. Ad esempio, un cliente che cerca di prelevare fondi in eccesso può superare i limiti del proprio conto e vedersi rifiutato il servizio. Gli episodi di servizio di questo tipo vengono immediatamente segnalati al personale della filiale insieme alle informazioni pertinenti sul cliente. Un operatore bancario può quindi prendere una decisione informata in merito a un possibile annullamento delle regole predefinite in base alle circostanze specifiche e alle politiche governative. Se appropriato, l'operatore può utilizzare WWS Greæter per sovrascrivere l'elaborazione predefinita e autorizzare il servizio richiesto. WWS Greæter tiene facilmente traccia di tutte le azioni dell'operatore bancario fornendo un audit trail completo del servizio avanzato fornito. Le informazioni di controllo possono includere la fotografia del cliente, immagini dei documenti di identità e firme acquisite elettronicamente.

✓ **Target di marketing e vendite**

WWS Greæter si integra facilmente con il sistema CRM della banca per fornire messaggi di marketing e vendite personalizzati, basati sul profilo unico del cliente e sulla cronologia delle transazioni. Inoltre, WWS Greæter fornisce un facile accesso a tutti i moduli di registrazione e alle nuove applicazioni dei prodotti. Utilizzando WWS Greæter il personale della banca può aiutare i clienti a richiedere con successo nuovi prodotti di loro interesse. L'abbandono della compilazione dei moduli online rimane un fattore importante per la perdita di vendite: WWS Greæter è una soluzione efficace per tale sfida.



Opzioni di distribuzione

Con WWS Greæter, il personale della banca può incrementare notevolmente il tasso di chiusura delle vendite di nuovi prodotti, aiutando i clienti a completare il processo di richiesta. WWS Greæter può essere implementato come parte di una soluzione WWS Multichannel completamente integrata o integrata direttamente con l'infrastruttura della filiale esistente della banca. WWS Greæter è disponibile su tablet iOS, Android e Windows e si configura come un perfetto ponte di produttività tra il personale della filiale e l'automazione self-service per un'esperienza utente davvero gratificante. WWS Greæter può anche essere implementato su sistemi browser standard per PC oltre a un approccio basato su tablet.