

## Lo último en servicio al cliente en sucursales

Las tendencias de la banca mundial siguen destacando la constante transformación de las sucursales: de modelos tradicionales de servicio a centros de negocios muy automatizados.

Esta transición está siendo alimentada por múltiples factores, como las políticas de reducción sostenida de costos sostenidos, la disponibilidad de dispositivos de autoservicio sofisticados y muy automatizados y las expectativas de una base de clientes cada vez más empoderados digitalmente. Los principales bancos están experimentando con sucursales de nueva generación, donde la experiencia mejorada del cliente y la calidad del servicio se combinan con asesoramiento consultivo profesional y ventas de productos. Para la mayoría de los bancos, la sucursal sigue siendo el canal predominante y su principal motor de ventas. El advenimiento de la automatización avanzada no cambia esta situación; simplemente cambia el rol del personal del banco: de controlador de transacciones a facilitador de interacciones.

Las nuevas tecnologías como el autoservicio de pantalla táctil, los quioscos con soporte de audio y vídeo y las aplicaciones de tableta para el personal contribuyen a una experiencia de cliente más flexible y cómoda. Un programa sostenido de educación de clientes es también un factor crítico de éxito que apoya la automatización generalizada del servicio.

En este nuevo paradigma, el personal y la tecnología del banco deben combinarse a la perfección para maximizar la satisfacción del cliente y el potencial de ventas de cada interacción.

Para tener éxito en esta nueva era, los bancos necesitan sobresalir al proporcionar servicios de estrecha relación personal y alto valor que combinan la comodidad práctica de los canales digitales con un contacto humano y personalizado. En última instancia, los bancos que puedan ofrecer a los clientes información personalizada y en tiempo real en el punto de servicio mejorarán la rentabilidad de las relaciones que crean con los clientes.



### Información personalizada en tiempo real

WWS Greæter es una innovadora aplicación de tableta diseñada específicamente para las cambiantes exigencias a las que está sometido el personal de la sucursal. WWS Greæter es también un componente integral de la suite de banca multicanal de WWS y ofrece una gama de características avanzadas de servicio al cliente que incluyen:

- Información personalizada de cliente, facilitando el diálogo eficaz con los clientes sobre sus necesidades específicas
- Respuestas eficaces a una gama creciente de necesidades de clientes y solicitudes de servicio
- Soporte constructivo y asistencia formativa ante el creciente número de funciones de autoservicio
- Aumento del logro de ventas, al empoderar al personal para reforzar el marketing con un objetivo personalizado
- Capacidad para fomentar y demostrar continuamente una cultura de atención al cliente de alta calidad

WWS Greæter es una herramienta de productividad intuitiva y fácil de usar que combina información en tiempo real sobre el equipo de autoservicio de la sucursal, el historial de transacciones del cliente y el estado relacional, así como relevantes oportunidades de ventas. Using the WWS Greæter solution the branch staff will enjoy finger-tip access to the following critical information.

WWS Greæter se puede implementar como parte de una solución WWS Multichannel totalmente integrada o puede integrarse directamente con la infraestructura de sucursales ya existente en el banco. WWS Greæter está disponible para tabletas iOS, Android y Windows, y proporciona una conexión productiva y fluida entre el personal de la sucursal y la automatización del autoservicio, para una experiencia de cliente verdaderamente gratificante. WWS Greæter también se puede implementar en sistemas de navegador de PC estándar, además del enfoque basado en tabletas. Mediante la solución WWS Greæter, el personal de la sucursal tendrá acceso inmediato a la siguiente información crítica.

### ✓ **Vista de automatización de sucursal**

WWS Greæter se integra directamente con la monitorización de dispositivos en tiempo real para todos los dispositivos de autoservicio de la sucursal.

El personal del banco recibirá alertas previas sobre cualquier situación de efectivo insuficiente, necesidad de reponer consumibles o cualquier otra corrección que se requiera. Con WWS Greæter, los bancos pueden aumentar la disponibilidad de sus dispositivos de autoservicio en las sucursales y reducir los costos de llamadas innecesarias de asistencia técnica.

### ✓ **Vista de atención al cliente**

La aplicación WWS Greæter notifica al personal del banco cada vez que un cliente accede a un dispositivo de autoservicio. La información que se muestra al agente bancario incluye los detalles personales del cliente y su historial de transacciones, así como los servicios que está realizando actualmente. Con WWS Greæter, los gestores de clientes del banco están mejor equipados para proporcionar servicios bancarios personalizados y enseñar a los clientes cómo disfrutar de todos los beneficios de la automatización del servicio.

### ✓ **Gestión de procesos locales**

WWS Greæter ayuda al personal del banco a proporcionar una experiencia convincente al cliente, adaptando localmente una gama de decisiones de servicio.

Por ejemplo, un cliente que intente retirar fondos excesivos pudiera superar los límites de su cuenta y encontrarse con una denegación de servicio. Los eventos de servicio de este tipo son notificados inmediatamente al personal de la sucursal junto con la información pertinente del cliente. Un agente del banco puede entonces tomar una decisión informada con respecto a una posible anulación de las reglas predeterminadas en función de las circunstancias específicas y de las políticas en vigor. Si corresponde, el agente puede usar WWS Greæter para anular el proceso predeterminado y autorizar el servicio solicitado. WWS Greæter realiza un seguimiento fluido de todas las acciones del agente bancario y proporciona una ruta de auditoría completa del servicio mejorado proporcionado. La información de auditoría puede incluir fotografías del cliente, imágenes de documentos de identidad y firmas capturadas electrónicamente.

### ✓ **Marketing y ventas personalizados**

WWS Greæter se integra fácilmente con el sistema CRM del banco para proporcionar mensajes personalizados de marketing y ventas basados en el perfil único y en el historial de transacciones del cliente. Además, WWS Greæter proporciona acceso fácil a todos los formularios de inscripción y a solicitudes de productos nuevos. Con WWS Greæter, el personal del banco puede ayudar a los clientes a solicitar con éxito productos nuevos de su interés. El abandono de formularios en línea no completados sigue siendo un importante factor de pérdida de ventas: WWS Greæter es una solución eficaz a este desafío. Con WWS Greæter, el personal del banco puede aumentar drásticamente la tasa de cierre de ventas de nuevos productos ayudando a los clientes a completar el proceso de solicitud.



## Opciones flexibles de implementación

WWS Greæter se puede implementar como parte de una solución WWS multicanal totalmente integrada o puede integrarse directamente con la infraestructura de sucursales ya existente en el banco. WWS Greæter está disponible para tabletas iOS, Android y Windows, y proporciona una conexión productiva y fluida entre el personal de la sucursal y la automatización del autoservicio, para una experiencia de cliente verdaderamente gratificante.

WWS Greæter también se puede implementar en sistemas de navegador de PC estándar, además del enfoque basado en tabletas.

#### **Sede central – Bari**

Strada Vassallo, 1  
70125 Bari  
Italia  
Tel.: +39 080.5692.111  
Fax: +39 080.5692.112  
headquarters@aurigaspa.com

#### **Oficina en Milán**

via Santa Maria Valle, 3  
20123 Milán  
Italia  
Tel.: +39 02.00681.583  
Fax: +39 02.00681.400  
milan@aurigaspa.com

#### **Oficina en Roma**

via R. Gigante, 20  
00143 Roma  
Italia  
Tel.: +39 080.5692.111  
Fax: +39 080.5692.112  
rome@aurigaspa.com

#### **Oficina en Londres**

Building 3, 566 Chiswick High Road  
W4 5YA Londres  
Reino Unido  
Tel.: +44 (0)208.849.8022  
Fax: +39 080.569.2112  
london@aurigaspa.com

#### **Oficina en París**

18 rue Pasquier  
75008 París  
Francia  
Tel.: +33 (0)1.78.41.40.87  
Fax: +33 (0)1.78.41.44.40  
paris@aurigaspa.com

#### **Oficina en Frankfurt**

Taunusanlage 1  
60326 Frankfurt  
Alemania  
Tel.: +49 69.50.50.60.702  
Fax: +49 69.50.50.60.520  
frankfurt@aurigaspa.com