

Η Διαφοροποίηση στην Προσφερόμενη Εξυπηρέτηση, **Κλειδί** για τη Νέα Γενιά Τραπεζικών Υπηρεσιών μέσω Εναλλακτικών Δικτύων

Η συνεχιζόμενη υιοθέτηση ευρωζωνικών υπηρεσιών και η γενίκευση της χρήσης του Internet από τον Έλληνα καταναλωτή, που ακολουθεί ταχύτερα πλέον τις τάσεις που έχουν επικρατήσει στον τομέα αυτό σε άλλες Ευρωπαϊκές χώρες, έχει δώσει νέα "πνοή" στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Τραπεζικής που προσφέρει το σύνολο των Τραπεζών που δραστηριοποιούνται στην τοπική αγορά. Οι συγκεκριμένες υπηρεσίες διανύουν ήδη την φάση της ωριμότητάς τους, ενώ μια πληθώρα τραπεζικών συναλλαγών - τόσο στην λιανική τραπεζική όσο και στην τραπεζική επιχειρήσεων - είναι διαθέσιμες με ευνοϊκούς όρους στους πελάτες των αντίστοιχων υπηρεσιών. Σε αυτό το πλαίσιο, οι τράπεζες αναζητούν ήδη τις στρατηγικές οι οποίες θα τις διαφοροποιήσουν από τους ανταγωνιστές τους και θα τους προσφέρουν ισχυρά ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα, τα οποία μάλιστα δεν θα μπορούν την επομένη να υιοθετηθούν από τον ανταγωνιστή τους, αλλά θα βασίζονται σε ουσιαστικές διαφοροποιήσεις.

Η αποτελεσματική εξυπηρέτηση του πελάτη και η κάλυψη των σύνθετων αναγκών του όπως προκύπτουν λόγω των παραπάνω εξελίξεων, αναδεικνύεται έτσι ως κύρια στρατηγική διαφοροποίησης. Η εξυπηρέτηση είναι ο χώρος στον οποίο εντοπίζονται και οι μεγάλες προσδοκίες των πελατών καθώς και αυτός ο οποίος χαρακτηρίζεται συχνά ως "προβληματικός", με αποτέλεσμα η όποια διαφοροποίηση να έχει βαρύνουσα σημασία στη διαμόρφωση της άποψης του καταναλωτή για το brand της Τράπεζας και τη σύνδεσή του με μια συνολική θετική εμπειρία. Αν τέλος αναλογιστούμε ότι οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Τραπεζικής χρησιμοποιούνται από πολλούς πελάτες συνδυασμένα με διαφορετικά κανάλια επικοινωνίας (όπως το τηλέφωνο, η ηλεκτρονική αλληλογραφία, το υ-



Κωνσταντίνος Φρυδάκης,
Εμπορικός Διευθυντής,
IntelliSolutions A.E.

ποκατάστημα, το SMS, κ.α.), αντιλαμβανόμαστε ότι οι λύσεις τις οποίες μια Τράπεζα καλείται να υιοθετήσει, οφείλουν να ανταποκρίνονται σε αυτό το σύνθετο περιβάλλον.

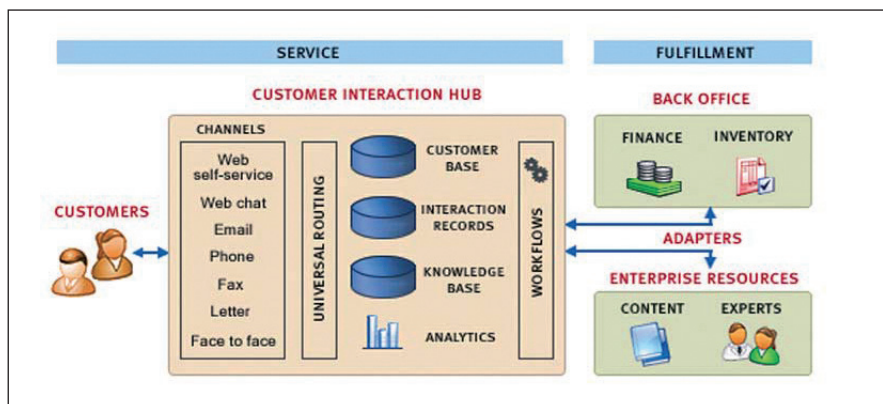
Την ίδια στιγμή, οι περισσότερες Τράπεζες έχουν επενδύσει σε λύσεις και πλατφόρμες που προσφέρουν μεμονωμένες λειτουργίες ενώ έχουν συσσωρεύσει γνώσεις και εμπειρίες από τις επαφές τους με πελάτες, οι οποίες παραμένουν αναξιοποίητες, όντας αδόμητες και με εγγενείς δυσκολίες προσπέλασης και χρήσης τους κατά τη "στιγμή της αλήθειας", τα λίγα δευτερόλεπτα δηλ. που διαρκεί η τηλεφωνική επαφή με τον πελάτη ή η αναζήτηση από τον ίδιο τον πελάτη της λύσης στο πρόβλημα που αντιμετωπίζει, ανάμεσα σε δεκάδες "λύσεις" που δεν τον αφορούν τη δεδομένη χρονική στιγμή. Είναι αυτονόητο ότι η προσθήκη περισσότερων καναλιών επικοινωνίας (όπως η διαδραστική τηλεόραση) και η αυξανόμενη πολυ-

πλοκότητα και προσωποποίηση ανά πελάτη των τραπεζικών προϊόντων στο άμεσο μέλλον, θα δυσχεράνει ακόμα περισσότερο μια ήδη δύσκολη κατάσταση.

Οι Λύσεις της eGain για τα Σύγχρονα Τραπεζικά Customer Interaction Hubs

Έχοντας αναγνωριστεί ως ηγέτιδα εταιρεία στην παγκόσμια αγορά λύσεων για Contact Centers και πολυ-καναλικά Customer Interaction Hubs (CIH), η eGain προσφέρει κορυφαίες λύσεις στον τομέα της διαχείρισης γνώσης (knowledge management), web self-service, διαχείριση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας καθώς και σε μια σειρά πρόσθετων τεχνολογιών που περιλαμβάνονται στην έννοια του CIH. Ιδιαίτερα σημαντική είναι η ύπαρξη ισχυρών δυνατοτήτων ενοποίησης με τις υφιστάμενες υποδομές των Τραπεζών, όπως enterprise CRM συστήματα, υποδομές CTI, τραπεζικά συστήματα back office ή custom εφαρμογές οι οποίες θα ανταλλάξουν πληροφορίες με την πλατφόρμα του eGain ή θα αποτελέσουν τμήματα ροών εργασίας που θα έχουμε δημιουργήσει με αυτό.

Η eGain έχει σχεδιάσει την νέα έκδοση της πλατφόρμας eGain Service, λαμβάνοντας υπόψη τόσο την εμπειρία όσο και τις απαιτήσεις των τραπεζών αλλά και τηλεπικοινωνιακών φορέων





που αποτελούν ήδη πελάτες της σε παγκόσμια βάση, ενσωματώνοντας δεκάδες βέλτιστες πρακτικές των αγορών αυτών. Παράλληλα, η εφαρμογή διαθέτει αρχιτεκτονική που επιτρέπει την αξιοποίησή της σε περιβάλλοντα που απασχολούν εκατοντάδες εκπροσώπους εξυπηρέτησης ή χιλιάδες αιτήματα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης μέσω web, εξασφαλίζοντας παράλληλα υψηλή διαθεσιμότητα, ανοικτή αρχιτεκτονική, web περιβάλλον χρήσης, υιοθέτηση διαδεδομένων τεχνολογικών προτύπων, διασυνδεσιμότητα, κ.α. Ειδικότερα η πλατφόρμα διαχείρισης γνώσης eGain KnowledgeAgent, είναι η λύση η οποία επιφέρει δραματικές μειώσεις κόστους όσον αφορά την λειτουργία των contact centers ενώ την ίδια στιγμή αυξάνει κάθετα τα ποσοστά ικανοποίησης των πελατών, εφόσον επιτρέπει τον εντοπισμό της κατάλληλης λύσης πολύ γρηγορότερα και τη μείωση της συνολικής διάρκειας της κλήσης, την επίλυση του προβλήματος σε πρώτο επίπεδο χωρίς να χρειαστεί η ανάθεση σε άλλο τμήμα πέρα του contact center, τη μείωση του χρόνου που μεσολαβεί ανάμεσα σε δύο κλήσεις και την αυξημένη ικανοποίηση του υπαλλήλου εξυπηρέτησης. Η λύση μπορεί να χρησιμοποιηθεί τόσο σε περιβάλλον contact center όσο και web - με πλήρη ενσωμάτωση και προσαρμογή στο υφιστάμενο περιβάλλον και στις δύο περιπτώσεις - ενώ αξιοποιεί μια κοινή βάση γνώσεων η οποία όμως μπορεί να προσαρμόζεται με διαφορετικό τρόπο από τον εσωτερικό και εξωτερικό πελάτη του οργανισμού. Σημαντικό στοιχείο διαφοροποίησης της πλατφόρμας της eGain αποτελεί η ευκολία εισαγωγής νέας πληρο-

φορίας στη βάση γνώσεων, η συντήρηση της υφιστάμενης και οι μοναδικές τεχνολογίες case based reasoning που η λύση χρησιμοποιεί προκειμένου να εντοπίζει την καταλληλότερη λύση.

Εξελιγμένες λειτουργίες προσφέρονται και στον τομέα της διαχείρισης ηλεκτρονικής αλληλογραφίας. Όντας το κανάλι επικοινωνίας που θα προτιμηθεί από τον σύγχρονο πελάτη των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, τα ηλεκτρονικά μηνύματα διαχειρίζονται μέσω εξειδικευμένης κοσδόλας που επιτρέπει την χρήση διαμορφωμένων προτύπων απαντήσεων, την ταχύτατη αναζήτηση λύσεων στη βάση γνώσεων, την δημιουργία σύνθετων ροών εργασίας που περιλαμβάνουν το μήνυμα του πελάτη, την ενεργοποίηση αυτόματων απαντήσεων σύμφωνα το περιεχόμενο του μηνύματος, τη διαφορετική δρομολόγηση σύμφωνα με ποιοτικά χαρακτηριστικά (π.χ. ηλικία αποστολέα, τύπο συμβολαίου που έχουμε συνάψει μαζί του ή προϊόντα που αυτός διαθέτει), την προσωποποίηση της απάντησης, κ.α. Επιπρόσθετα, η νέα γενιά λύσεων Service 7 της eGain, συνοδεύεται από μια πλήρη πλατφόρμα αναφορών και ανάλυσης δεδομένων, η οποία συνδυάζει περιεχόμενο από όλα τα κανάλια επικοινωνίας τα οποία διαθέτουμε, επιτρέποντας στα στελέχη εξυπηρέτησης να έχουν την πλήρη εικόνα για τα επίπεδα λειτουργίας των τμημάτων τους καθώς και μια πλειάδα ποιοτικών αναφορών για όλες τις πτυχές της εξυπηρέτησης και των υπηρεσιών που προσφέρουν. Οι αναλύσεις προσφέρονται έτοιμες ανά κανάλι επικοινωνίας, προϊόντα, χειριστή/agent, χαρακτηριστικά κλήσεων (π.χ. διάρκεια ή σκορ ικανο-

ποίησης πελάτη), ενώ κάθε οργανισμός μπορεί να δημιουργήσει και εξειδικευμένες αναφορές σύμφωνα με τις ανάγκες του.

Συνεργασία της IntelliSolutions με την eGain

Η IntelliSolutions ενεργεί ως επίσημος αντιπρόσωπος της eGain για την Ελλάδα και την Κύπρο υλοποιώντας ολοκληρωμένες λύσεις με την χρήση της πλατφόρμας Service 7, με αξιοποίηση της σημαντικής τεχνογνωσίας της στον τομέα του Customer Relationship Management και των εξειδικευμένων λύσεων που εντάσσονται σε αυτό τον τομέα. Ο συνδυασμός της τεχνογνωσίας αυτής με την σε βάθος κατανόηση των αναγκών των πελατών του τραπεζικού και χρηματοοικονομικού χώρου, αποτελούν εγγύηση για την παράδοση ολοκληρωμένων λύσεων που εξασφαλίζουν την σύντομη επιστροφή της επένδυσης και επιτυγχάνουν τη μείωση του κόστους εξυπηρέτησης ανά πελάτη με παράλληλη διατήρηση υψηλών ποσοστών ικανοποίησής του. Τα παραπάνω, αποτελούν και μια εκ των σημαντικότερων παραμέτρων διαφοροποίησης προκειμένου ένας τραπεζικός οργανισμός να δομήσει μια μακροχρόνια σχέση εμπιστοσύνης με τον πελάτη του και να αυξήσει το μερίδιο εργασιών του (wallet share) με αυτόν.

Η IntelliSolutions A.E. προσφέρει ολοκληρωμένες λύσεις λογισμικού πρωτίτως για το χρηματοοικονομικό και τηλεπικοινωνιακό τομέα. Εξυπηρετεί με τις λύσεις της και τις υπηρεσίες της τους μεγαλύτερους οργανισμούς και εταιρίες στην Ελλάδα, ενώ έχει ξεκινήσει η παρουσία της εταιρίας στην περιοχή των Βαλκανίων και τη Μέση Ανατολή. Η εταιρία διαθέτει ένα ευρύ portfolio λύσεων λογισμικού που έχει αναπτύξει η ίδια ή αντιπροσωπεύει στην Ελληνική αγορά σε συνεργασία με μεγάλες εταιρίες λογισμικού παγκοσμίως. Διαθέτει υψηλού επιπέδου τεχνογνωσία και στελεχώνεται από επιστήμονες με εκτενή πείρα στην Ελληνική και διεθνή αγορά και συσσωρευμένη εργασιακή εμπειρία σε πολυεθνικές εταιρίες πληροφορικής. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα προϊόντα και τις λύσεις μας, μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας στο **210 95 70 983** ή να επισκεφθείτε το **www.intellisolutions.gr**.

eGain
Trusted by Leaders™

Intelli Solutions
THE DIGITAL SOLUTIONS ARCHITECTS