

# Dynamic Relationship Pricing για το τραπεζικό τομέα από την IntelliSolutions

Του Παύλου Τζιώρα, Technology Group General Manager, Intelli Solutions A.E.



**Η** ελληνική τραπεζική αγορά διακρίνεται από συνεχείς μεταβολές λόγω των εξαγορών και των συγχωνεύσεων αλλά και της έλευσης ξένων ομίλων στη χώρα μας.

Το μεταβαλλόμενο αυτό περιβάλλον υποχρεώνει πλέον τους χρηματοοικονομικούς οργανισμούς που δραστηριοποιούνται στην ελληνική τραπεζική αγορά σε συνεχή αναζήτηση νέων υπηρεσιών, ώστε να διαφοροποιηθούν από τον ανταγωνισμό και να μεγαλώσουν το μερίδιο αγοράς.

Στο πλαίσιο αυτό, βλέπουμε την επικέντρωση τόσο στο customer retention (διακράτηση πελατών) αλλά και στο customer acquisition (αύξηση των πελατών), με απόλυτα προσωποποιημένες προσφορές προϊόντων και υπηρεσιών.

Η αύξηση πωλήσεων, η συντόμευση του κύκλου πώλησης, η απόκτηση μεγαλύτερου μέρους του «πορτοφολιού» του πελάτη μας με την προσφορά συμπληρωματικών ή περισσότερων προϊόντων, καθώς και η βελτίωση του περιθωρίου κέρδους μας μέσω της μακροχρόνιας συνεργασίας και της επικέντρωσής μας στους πιο κερδοφόρους πελάτες, είναι πλέον βασικοί στόχοι και προτεραιότητες των τραπεζών στην αγορά μας.

Η IntelliSolutions παρέχει μια ολοκληρωμένη πρόταση και λύση για κάλυψη των συγκεκριμένων αναγκών, αξιοποιώντας την πλατφόρμα της εταιρείας Zafin Labs.

Η συγκεκριμένη λύση παρέχει τη δυνατότητα σε ένα τραπεζικό οργανισμό να γίνει το "Trusted Marketplace" για τον τελικό καταναλωτή, επιταγχύνοντας έτσι την πορεία προς τη δημιουργία καθαρού κέρδους και την επίτευξη μίας κερδοφόρας σχέσης με τον πελάτη, ενώ βελτιώνει δραματικά τη λειτουργική αποδοτικότητα των

διαδικασιών. Η πλατφόρμα της Zafin Labs αποτελείται από μια σειρά εφαρμογών οι οποίες καλύπτουν συγκεκριμένες ανάγκες και απαιτήσεις.

Πιο συγκεκριμένα, το προϊόν **miRevenue** είναι μία εφαρμογή που αποτελείται από ξεχωριστά modules που καλύπτουν συγκεκριμένες ανάγκες σε έναν οργανισμό ο οποίος προσφέρει τραπεζικές υπηρεσίες και είναι σχεδιασμένο με τέτοιο τρόπο ώστε να λειτουργεί σε ένα πολύπλοκο επιχειρηματικό περιβάλλον και να διασυνδέεται με πολλαπλές εξωτερικές εφαρμογές ανταλλάσσοντας χρήσιμη πληροφορία.



## miRate: Dynamic Relationship Pricing

Όσον αφορά την τιμολογιακή πολιτική ενός τραπεζικού οργανισμού, το module **miRate** καθιστά δυνατή την υλοποίηση ενός μηχανισμού **Dynamic Relationship Pricing** που αφορά στις προμήθειες, τα επιτόκια και τις διάφορες χρεώσεις που αφορούν προϊόντα ή υπηρεσίες και αντλεί πληροφορίες σχετικά με τους πελάτες για την αξιολόγησή τους.

Έτσι δίνεται η δυνατότητα στους οργανισμούς αυτούς να προσφέρουν διαφορετικούς συνδυασμούς προϊόντων για ξεχωριστούς πελάτες και μέσα από διαφορετικά κανάλια πώλησης, τα οποία όμως μπορούν να χρεώνονται βάσει παραμέτρων που θα αφορούν κάθε πελάτη.

Καθίσταται έτσι εφικτή η σύναψη με τον πελάτη μιας δυναμικής τιμολογιακής σχέσης που θα επιτρέπει στον οργανισμό να

του προσφέρει προϊόντα με μικρότερες χρεώσεις ή μεγαλύτερες αποδόσεις, ανάλογα με το προφίλ του και την μέχρι τώρα συνεργασία του.

Ιδιαίτερα για την ελληνική τραπεζική αγορά όπου το spread των επιτοκίων διατηρείται στα τρέχοντα επίπεδα λόγω υψηλών επισφαλειών των ιδρυμάτων, η υλοποίηση του **miRate** επιτρέπει στους συνεπείς πελάτες να απολαμβάνουν καλύτερες υπηρεσίες σε πιο συμφέρουσες τιμές.



## miBenefits: Customer Benefits

Παράλληλα με το module **miBenefits** μπορούν οι τραπεζικοί οργανισμοί να λανσάρουν προγράμματα **Loyalty** προσφέροντας συλλογή πόντων, δώρα, προσφορές και εκπτώσεις βάσει της επιχειρησιακής στρατηγικής και ανά προϊόν, επιχειρησιακό τομέα, κανάλι πώλησης και γεωγραφικό τομέα.

Έτσι επιτυγχάνεται μία κερδοφόρα σχέση πελατοκεντρικότητας όπου κύριος στόχος είναι η διακράτηση των καλών πελατών και η προσέλκυση νέων που θα αυξήσουν το συνολικό κέρδος.

Η χρήση προγραμμάτων **Loyalty** για τη διακράτηση των πελατών γίνεται όλο και πιο δημοφιλής στην ελληνική αγορά, όπου ο αυξανόμενος ανταγωνισμός με νέα προϊόντα και τιμολογιακές πολιτικές προκαλούν τους πελάτες να ξεκινήσουν συνεργασία με ένα άλλο τραπεζικό ίδρυμα. Παράλληλα, ο πελάτης μέσα από ένα τέτοιο πρόγραμμα **Loyalty** νιώθει ότι ανταμείβεται από τη συνεργασία του με το ίδρυμα αυτό.



### miStatement: Relationship Statement

Το module **miStatement** είναι μία εφαρμογή που μπορεί να ενσωματωθεί στις επιχειρησιακές διαδικασίες κάθε οργανισμού και επιτρέπει την εξαγωγή ενοποιημένων αντιγράφων κινήσεως λογαριασμού για όλα τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που λαμβάνει κάθε πελάτης, παραλαμβάνοντας έτσι έναν και μοναδικό λογαριασμό. Η δυνατότητα αυτή προσφέρει πλεονεκτήματα για τον οργανισμό, αφού μειώνει τα διαχειριστικά έξοδα και τη δυσaréσκεια των πελατών για τους διαφορετικούς λογαριασμούς που λαμβάνουν στην τρέχουσα φάση από τα περισσότερα τραπεζικά ιδρύματα.



### miProfiler: KPI Dashboard

Το module **miProfiler** προσφέρει ένα ενοποιημένο περιβάλλον όπου ένας οργανισμός μπορεί να έχει μία συνολική εικόνα της επιχείρησης και δυνατότητες αναφοράς και παρακολούθησης δεικτών απόδοσης για μεμονωμένους πελάτες, ομαδοποιήσεις (segments) πελατών, προϊόντα, κανάλια πωλήσεων καθώς και την κερδοφορία αυτών των οντοτήτων μέσα από ένα ενιαίο γραφικό περιβάλλον. Ο **miProfiler** είναι το εργαλείο που δίνει την κατάλληλη πληροφορία στους κατάλληλους ανθρώπους την κατάλληλη χρονική στιγμή.



### miAssurance: Revenue Capture

Το module **miAssurance** επιτρέπει σε εξουσιοδοτημένους χρήστες μέσα σε έναν τραπεζικό οργανισμό να αναγνωρίζουν, να προσδιορίζουν και να μετράζουν πιθανές απώλειες εσόδων. Οι δυνατότητες που προσφέρει το module αυτό δίνει τη δυνατότητα στους οργανισμούς να εφαρμόζουν σε όλο το εύρος της επιχείρησης ένα ενιαίο κατάλογο προϊόντων και τιμών με ξεκάθαρους χρεώσεις και τιμές μεταφοράς ανάμεσα σε προϊόντα.

Επίσης δίνει τη δυνατότητα προσδιορισμού μιας ξεκάθαρης πολιτικής διακοπής των συμβάσεων με τους πελάτες, καθορίζοντας τη ροή των εγκρίσεων, τους ρόλους μέσα στον οργανισμό καθώς και συγκεκριμένα όρια. Μπορεί, λοιπόν, ο οργανισμός με τη χρήση αυτού του module να διαχειρίζεται με ομαλό τρόπο την επιθυμία διακοπής συμβάσεων από τους πελάτες χωρίς πολύπλοκες διαδικασίες και υψηλά κόστη, με ξεκάθαρους όρους και μειώνοντας τη δυσaréσκεια του πελάτη. Παράλληλα, παράγονται αναλυτικές αναφορές με τις αποκλίσεις στην απώλεια εσόδων επισημαίνοντας την πηγή τους καθώς και τον αντίκτυπό τους.



### miSimulation: Simulation and Modeling

Τέλος το module **miSimulation** της πλατφόρμας **miRevenue** της εταιρείας **Zafin Labs** επιτρέπει τον καθορισμό τιμολογιακής πολιτικής και τη σχεδίαση νέων προϊόντων, εφαρμόζοντας τις νέες τιμές πάνω σε ιστορικά στοιχεία συναλλαγών βάσει σεναρίων και τεχνικών, όπως "what-if-analysis", "product fit", "customer segmentation testing", "customer profitability", "revenue impact", "revenue assurance".

Έτσι κυρίως οι product managers μπορούν να έχουν μία εικόνα των εσόδων που θα είχαν λανσάροντας ένα νέο προϊόν ή αλλάζοντας τις τιμές σε ένα ήδη υπάρχον.

Παράλληλα, οι relationship managers μπορούν να χρησιμοποιούν το module **miSimulation** για να προσφέρουν σε καλούς και συνεπείς πελάτες τους διαφο-

ρετική τιμολογιακή πολιτική, βασιζόμενοι σε σενάρια που θα τρέχουν μέσα στο σύστημα βάσει της μέχρι τώρα συνεργασίας τους.



Η πλατφόρμα **miRevenue** με τα διαφορετικά modules που περιλαμβάνει για συγκεκριμένες ανάγκες, καλύπτει συνολικά την ανάγκη που έχουν οι τραπεζικοί οργανισμοί στην τρέχουσα και μελλοντική απαιτητική αγορά να μπορούν με μεγάλη ευκολία και ευελιξία να διαμορφώσουν την πολιτική τους, προκειμένου να εξασφαλίσουν ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα.

Ενα κεντρικό τραπεζικό σύστημα δε μπορεί από τη φύση του να καλύψει τις ανάγκες αυτές με τέτοια ευκολία και ευελιξία, οπότε η λύση της **Zafin Labs**, με τις αυξημένες δυνατότητες διασύνδεσης με τα υπάρχοντα τραπεζικά και περιφερειακά συστήματα, έρχεται να καλύψει την επιτακτική αυτή ανάγκη.

Η εταιρεία **IntelliSolutions** στα πλαίσια των εξειδικευμένων υπηρεσιών που προσφέρει στην τραπεζική αγορά μπορεί να εγγυηθεί την παράδοση ενός ολοκληρωμένου και λειτουργικού συστήματος που θα επεκτείνει την πελατοκεντρικότητα σε ένα τραπεζικό ίδρυμα.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα προϊόντα της **Zafin Labs** και τις υπηρεσίες της **IntelliSolutions**, μπορείτε να καλέσετε στο 210 - 95 70 983 ή να επισκεφτείτε την ιστοσελίδα της εταιρείας στο [www.intellisolutions.gr](http://www.intellisolutions.gr)

