



Технологии Мультиканального Банкинга

23-24 октября 2012, Андрей Байдак

THE SECOND INTERNATIONAL CONFERENCE

BANK ONLINE 2012

- **О компании**
- **Электронный банкинг / Интернет банкинг**
- **Функции Электронного банкинга / Интернет банкинга**
- **Идея / Концепция Мультиканального банкинга**
- **Управление правами, ролями, каналами**
- **Колл-центр, контекстный вход**
- **Контекстный вход, контекстный вид, функции**
- **Преимущества для Банка**
- **Что еще?**
- **Спасибо за внимание! Вопросы и Ответы**
- **Контакты**



- Основана в Варшаве в 2002 году
- Специализация в области финансового рынка
- Международные проекты с 2003 года (Дания, Швейцария, Испания, Словения, и др.)
- Более 7 лет на Украинском рынке
- Команда более 120 специалистов
- Более 50 успешных проектов
- Работа с более, чем 20 украинскими банками
- Выделенная команда, размер которой зависит от размера проекта
- Украинский офис включает около 40 специалистов
- Большой интеграционный опыт

 **UniCredit Bank****BANK FORUM** 
Commerzbank Group **Idea Bank** **ДІАМАНТБАНК**

Что в себя включает электронный банкинг?

- Интернет-банкинг
- Функционал «Мои финансы»
- Мобильный банкинг
- Киоски самообслуживания
- Фронт-офисное приложение
- Контакт-центр
- Прямые и перекрестные продажи
- Операционную CRM
- Система принятия решений

Счета

Архив операций
Платежи и переводы



Депозиты

Пополнение
История операций



Карты

Информация о карте
Изменить лимит



Пополнение мобильного



Ваучеры



Поддержка **полного спектра** банковских услуг для Розничного бизнеса

•Информация о продуктах клиента в одном месте (главная страница)

- Клиенту отображается полный список продуктов с наиболее важными данными
- Быстрый доступ (один клик) для доступа к деталям продуктов / истории транзакций

•Управление переводами / Управление шаблонами

- Создание шаблонов переводов (предопределенные платежи)
- Выполнение одноразовых платежей и постоянно действующих распоряжений, механизм store & forward (24/7), независимо от доступности банковских систем

•Доступ к истории операций и файлам выписок

- Несколько параметров по которым клиент может фильтровать и формировать историю операций
- Загрузка файлов выписок

•Управление картами

- Заказ новых карт
- Блокировка\ разблокировка



Поддержка **полного спектра** банковских услуг для Розничного бизнеса

- **Открытие (размещение) депозитов**
 - Клиент может выбрать параметры продукта (срок, процентную ставку, метод пролонгации, прочее)
 - Возможность смены параметров размещаемого депозита
- **Кредитная карта / досрочное погашение**
 - Полное / частичное погашение кредитных продуктов
- **Оплата коммунальных услуг**
 - Пополнение мобильных
 - Коммунальные услуги
 - прочее

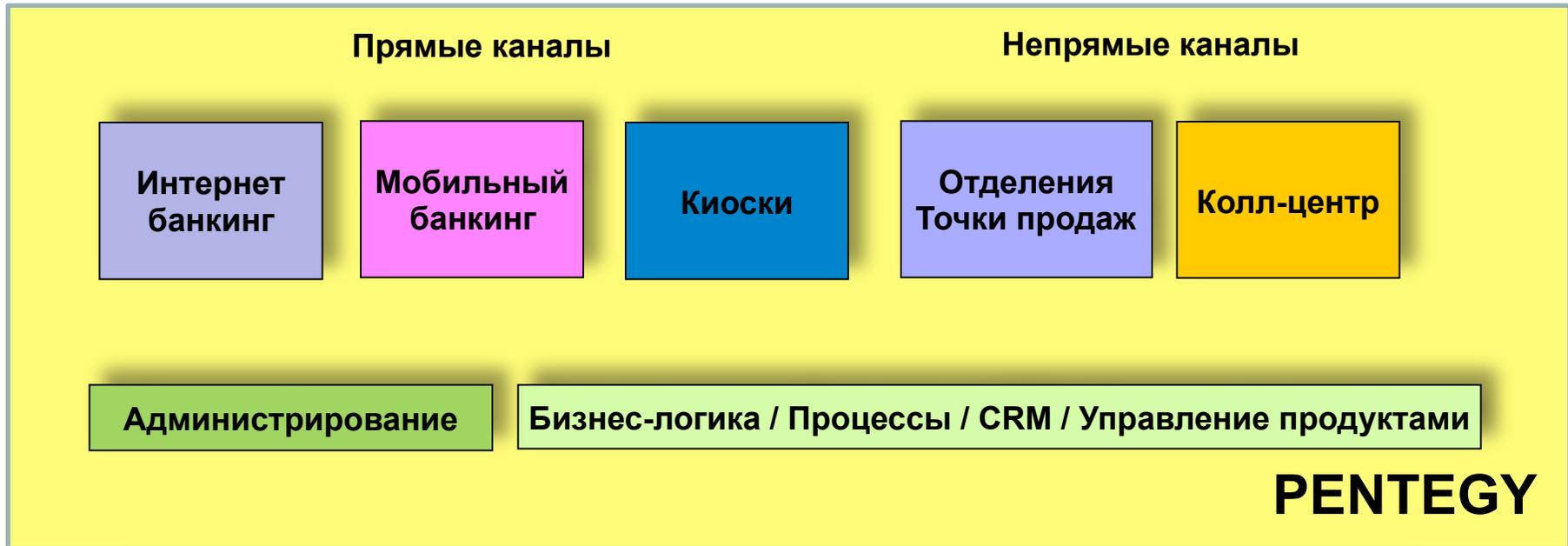
portmone.com



Идея Мультиканального банкинга основана на следующем:

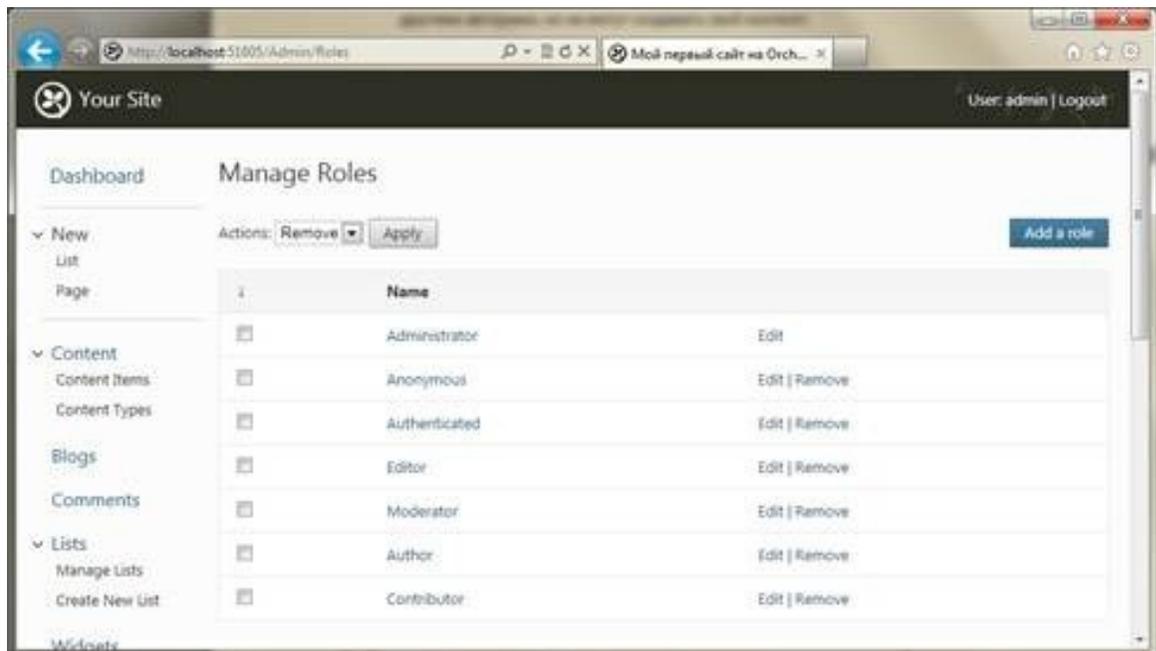
Если клиент банка имеет доступ к банковским сервисам и услугам, которые покрывают **80-90%** его потребностей посредством Интернет-банкинга, то **ПОЧЕМУ** сотрудник банка не может использовать это же решение для более эффективного обслуживания этого клиента???

- Интернет-банкинг с изменениями, относящимися к вопросам безопасности (управление привилегиями, принцип четырех глаз / двух рук) может быть сразу использован в Колл-центре, как канале обслуживания и продаж
- Интернет-банкинг с необходимыми изменениями для операций с наличными средствами может быть также использован в отделениях и точках продаж
- Может быть внедрено комплексное решение интеграции не прямых каналов продаж (отделения, колл-центр, точки обслуживания) с прямыми каналами продаж
- Мы позиционируем Интернет-банкинг, как техническое решение для полной интеграции каналов, в том числе для внедрения логики управления контактами CRM
- Такой подход дает возможность сотруднику банка логиниться в ИБ в контексте клиента банка.

Многоканальный
банкинг

«Back» Office

- Прямые каналы используются клиентами банка по сценарию самообслуживания
- Непрямые каналы используются сотрудниками банка для обслуживания клиентов
- Компоненты бизнес-логики являются **ОБЩИМИ** для всех каналов, сфокусированными на продуктах и клиенте
- Модуль Администрирования предназначен для управления привилегиями, ролями для **каждого канала**



Pumb Administrative Interface - Windows Internet Explorer
 http://10.1.5.41/index.htm

Build: AC12 Database: 0.5.53
 Пользователь: PENTEGY-UA\taras.vozniuk

Справочники | Конфигурация | Локализация | Системные функции | **Пользователи**

Пользователи | Роли

Пользователи системы

Поиск

Логин:

Организационный узел: --- Вкл. внутр. узлы

Виртуальный узел: --- Вкл. внутр. узлы

Включать неактивных

◀ Пред. След. ▶ 25 записей на странице

Действие	Логин ▲	Имя	Фамилия	Статус	Орг. узел	Вирт. узел	Создано	Дата создания	Дата модификации	Изменено
Деактивировать Редактировать	BLUser	BLUser	BLUser	A	Киевский филиал		SYSTEM	25.03.2010 0:00		
Деактивировать Редактировать	EOUser	SYSTEM	EOO	A	Киевский филиал		SYSTEM	01.10.2011 3:03		
Деактивировать Редактировать	Frontend	Frontend	Frontend	A	Киевский филиал		SYSTEM	01.10.2011 3:03		
Деактивировать Редактировать	Ivanov	Ivanov	Ivanov	A	Киевский филиал		SYSTEM	09.03.2010 0:00		
Деактивировать Редактировать	PC-007\Wesja2k	Oleg	Utyuzh	A	Киевский филиал		SYSTEM	14.04.2010 0:00		
Деактивировать Редактировать	PENTEGY-UA\alexander.sviridov	Alexander	Sviridov	A	Киевский филиал		SYSTEM	03.10.2011 4:00	PENTEGY-UA\alexander.sviridov	03.10.2011 12:49
Деактивировать Редактировать	PENTEGY-UA\elena.ponomarenko	Elena	Ponomarenko [Pentegy UA]	A	Киевский филиал		SYSTEM	03.10.2011 4:00		
Деактивировать Редактировать	PENTEGY-UA\konstantin.matsebora	Konstantin	Matsebora	A	Киевский филиал		SYSTEM	03.10.2011 4:00	PENTEGY-UA\konstantin.matsebora	03.10.2011 8:32
Деактивировать Редактировать	PENTEGY-UA\natalia.soitskaya	Natalia	Soitskaya [Pentegy UA]	A	Киевский филиал		SYSTEM	03.10.2011 4:00		
Деактивировать Редактировать	PENTEGY-UA\oleg.utyuzh	Oleg	Utyuzh	A	Киевский филиал		SYSTEM	03.10.2011 4:00	PENTEGY-UA\oleg.utyuzh	03.10.2011 12:54
Деактивировать Редактировать	PENTEGY-UA\petr.mamray	Petr	Mamray	A	Киевский филиал		SYSTEM	03.10.2011 4:00	PENTEGY-UA\petr.mamray	03.10.2011 17:08
Деактивировать Редактировать	PENTEGY-UA\ruslan.karnaukh	Ruslan	Karnaukh	A	Киевский филиал		SYSTEM	03.10.2011 4:00		
Деактивировать Редактировать	PENTEGY-UA\taras.vozniuk	taras	vozniuk	A	Киевский филиал		SYSTEM	03.10.2011 4:00	PENTEGY-UA\taras.vozniuk	03.10.2011 17:22
Деактивировать Редактировать	PENTEGY-UA\italiy.buzhansky	Vitaliy	Buzhansky [Pentegy UA]	A	Киевский филиал		SYSTEM	03.10.2011 4:00		
Деактивировать Редактировать	PENTEGY-UA\yurii.zipov	Yurii	Zipov	A	Киевский филиал		SYSTEM	03.10.2011 4:00	PENTEGY-UA\yurii.zipov	03.10.2011 14:50
Деактивировать Редактировать	PENTEGY-WS2008\pumb	Miroslaw	Account	A	Киевский филиал	отделение в г. Борисполь - PKO	SYSTEM	14.04.2010 0:00		
Деактивировать Редактировать	PENTEGY-WS2008\pumb2\dontWork	Miroslaw	Sedzinski	A	Киевский филиал	отделение в г. Борисполь - PKO	SYSTEM	25.03.2010 0:00		
Деактивировать Редактировать	Sheduler	Sheduler	Sheduler	A	Киевский филиал	---	OPOP	01.10.2011 3:03		
Деактивировать Редактировать	SUMATRA\Jeka	SUMATRA\Jeka	SUMATRA\Jeka	A	Киевский филиал		SYSTEM	25.03.2010 0:00		
Деактивировать Редактировать	SYSTEM	SYSTEM	Account	A	Киевский филиал	отделение в г. Борисполь - PKO	PMAM	13.05.2010 0:00		
Деактивировать Редактировать	TestUser	TestUser	TestUser	A	Киевский филиал		OPOP	13.05.2010 0:00		
Деактивировать Редактировать	WINXPPRO1\pmam	WINXPPRO1\pmam	WINXPPRO1\pmam	A	Киевский филиал		SYSTEM	25.03.2010 0:00		
Деактивировать Редактировать	WS2003R2\IUSR_WS2003R2	Anonymous	N	A	Киевский филиал	отделение в г. Борисполь - PKO	YPON	01.09.2010 0:00		
Деактивировать Редактировать	WS2003R2\PLUMB	PUMB	Acc2	A	Киевский филиал	отделение в г. Борисполь - PKO	SYSTEM	10.05.2010 0:00		

◀ Пред. След. ▶ 25 записей на странице

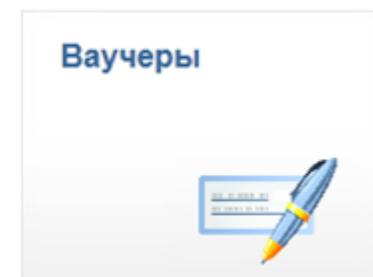
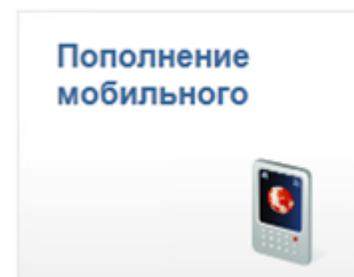
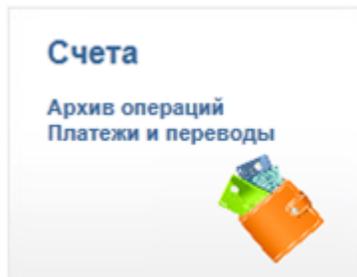
http://10.1.5.41/ApplicationUser

Internet | Protected Mode: Off

ВСЕ реализованные функции могут быть доступны во **ВСЕХ** каналах

Особенности:

- Служащий банка сначала должен найти клиента, а затем войти (login) в контексте клиента, чтобы видеть все продукты клиента и иметь возможность выполнять операции / транзакции. С точки зрения CRM систем – поиск клиента может быть пропущен, контекстный вход может быть выполнен автоматически.
- Если клиент банка имеет доступ ко всем доступным функциям, в том числе и выполнению трансферов, то служащий банка имеет доступ только к тем, что определены настройками в модуле Администрирования.





CTI, определение номера

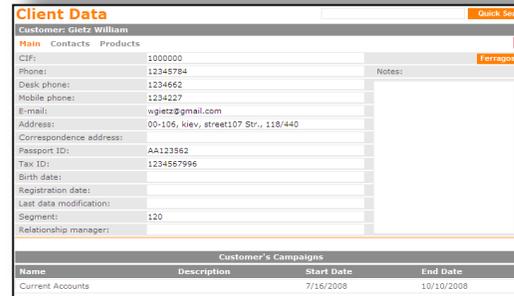
Колл-Центр



CRM w CTI

автопоиск
клиента

Карта клиента,
Автоматическое
отображение

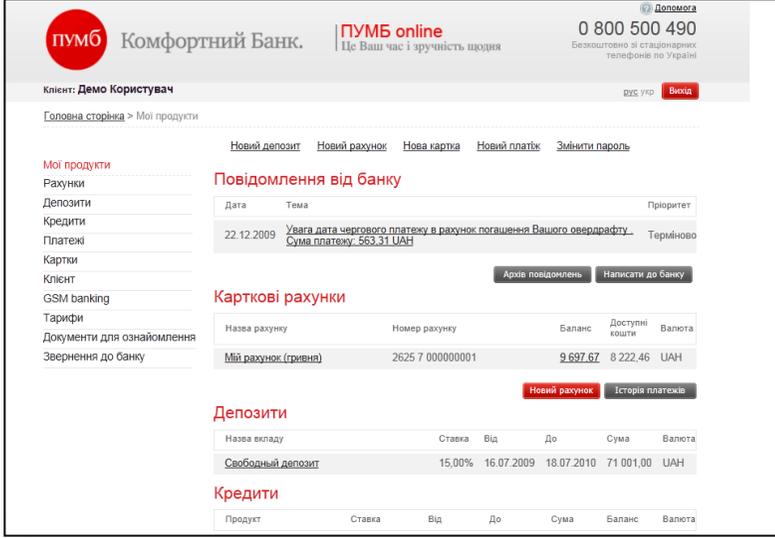


Продукты, счета,
Найденного клиента



Функции, определенные
правами доступа и ролями

- Система поддерживает динамическое управление ролями – каждая активная компонента (кнопка, ссылка, опция меню) имеет элементарную привилегию. Привилегию могут быть объединены в группы в Модуле администрирования. Если привилегии для определенного пользователя не существует, тогда активная компонента не доступна.
- Bank employee will see exactly same screen in IB as client – with respect to assigned privileges.
- Служащий банка видит то же окно, что и пользователь ИБ – но только с заранее определенными для него доступными функциями



ПUMB Комфортний Банк. ПUMB online
Це Ваш час і зручність щодня

0 800 500 490
Безкоштовно зі стаціонарних телефонів по Україні

Клієнт: Демо Користувач

Головна сторінка > Мої продукти

Новий депозит Новий рахунок Нова картка Новий платіж Змінити пароль

Мій продукти

- Рахунки
- Депозити
- Кредити
- Платежі
- Картки
- Клієнт
- GSM banking
- Тарифи
- Документи для ознайомлення
- Звернення до банку

Повідомлення від банку

Дата	Тема	Пріоритет
22.12.2009	Увага! Дата чергового платежу в рахунок погашення Вашого овердрафту... Сума платежу: 563,31 UAH	Терміново

Архів повідомлень Написати до банку

Карткові рахунки

Назва рахунку	Номер рахунку	Баланс	Доступні кошти	Валюта
Мій рахунок (гривні)	2625 7 000000001	9 637.67	8 222.46	UAH

Новий рахунок Історія платежів

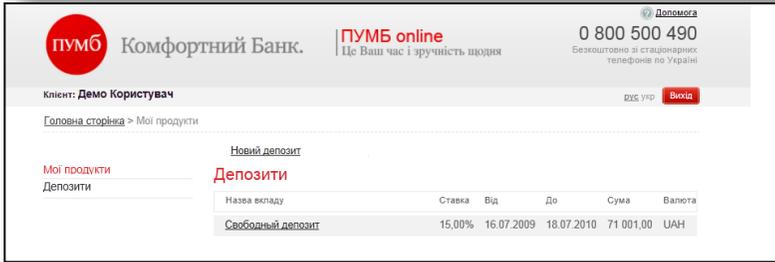
Депозити

Назва вкладу	Ставка	Від	До	Сума	Валюта
Свободний депозит	15,00%	16.07.2009	18.07.2010	71 001,00	UAH

Кредити

Продукт	Ставка	Від	До	Сума	Баланс	Валюта
---------	--------	-----	----	------	--------	--------

Видит Клиент



ПUMB Комфортний Банк. ПUMB online
Це Ваш час і зручність щодня

0 800 500 490
Безкоштовно зі стаціонарних телефонів по Україні

Клієнт: Демо Користувач

Головна сторінка > Мої продукти

Новий депозит

Мій продукти

- Депозити

Депозити

Назва вкладу	Ставка	Від	До	Сума	Валюта
Свободний депозит	15,00%	16.07.2009	18.07.2010	71 001,00	UAH

Видит Сотрудник

- Упрощенные операции прямых каналов – минимизация стоимости обслуживания клиента в отделениях, точках продаж, Колл-центре
- Расширенные возможности обслуживания клиента в Колл-центре – мгновенный доступ к функциям: размещения депозита, погашения кредита, платежам, прочим. Все это с максимально гибкими возможностями настройки.
- Банк может начать работать с базовыми функциями в максимально короткий промежуток времени.
- Функции прямых и перекрестных продаж становятся доступными практически во всех каналах.
- Управление шаблонами платежей становится возможным, как клиентом Банка, так и Банком.
- Замена ОДБ, карточного бэк-офиса, процессинга не сказывается на конечном пользователе: клиенте или сотруднике банка, обслуживающего этого клиента.
- Такое решение дает новые бизнес возможности для Банка.
- Функции CRM – быстрая и эффективная помощь клиенту: настройка шаблонов, регулярных платежей, прочего. Увеличение удовлетворенности клиента в вопросах решения проблем.

- Управление каналами продаж
- Управление подключениями к поставщикам услуг: прямое подключение, подключение через концентраторов
- Внедряя новый функционал он **СРАЗУ** становится доступным во **ВСЕХ** каналах

Счета
Архив операций
Платежи и переводы

Депозиты
Пополнение
История операций

Карты
Информация о карте
Изменить лимит

Пополнение мобильного

Ваучеры

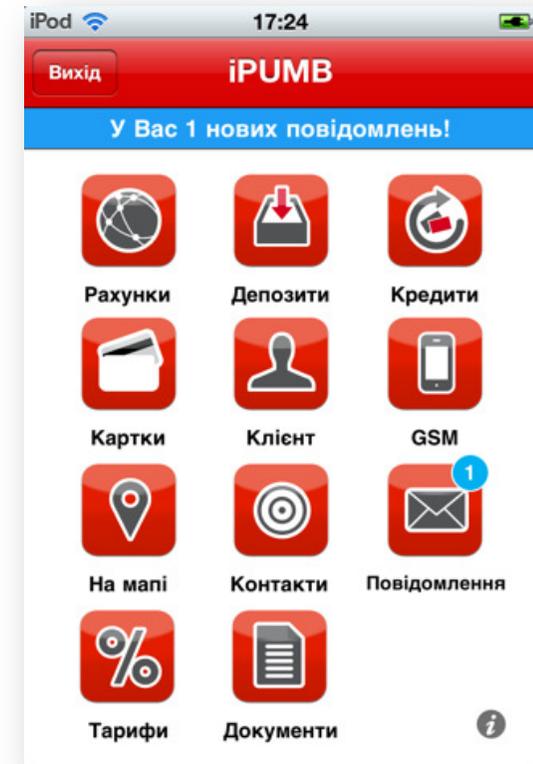
Выход

Детали карточного счета

Номер счета	5266 6 123339776
Филиал	Филиал ПУМБ в г. Киеве
Договор	№ 0 от 01.01.0001.
Условия	Условия обслуживания для частных клиентов
Баланс	190 715,61 UAH
Блокировано	22 765,02 UAH
Размер лимита	88 227,70 UAH
Доступные средства	167 950,59 UAH

 **Новый платеж**

 **Архив операций**



iPod 17:24

Вихід iPUMB

У Вас 1 нових повідомлень!

Рахунки Депозити Кредити

Картки Клієнт GSM

На мапі Контакти Повідомлення

Тарифи Документи

Банк получает все преимущества от расширения функционала в дальнейшем, предлагая новые продукты и сервисы:

- Новые продукты, которых нет на момент запуска. Функции позволят клиентам банка покупать такие продукты в несколько кликов. Это же становится доступным и сотрудникам банка или аутсоринговым компаниям (например, Колл-центрам)
- Новые каналы продаж и услуг – точек продаж в магазинах или супермаркетах, где Банк уже имеет стандартные продукты для продажи, но также сможет более полно обслуживать клиента – выполнять платежи, размещать депозиты, прочее.
- Специфические для каждого Банка расширения позволяют ему использовать решение эффективно в отделениях, как фронтальную систему.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!!!

ВАШИ ВОПРОСЫ???



ПЕНТЕДЖИ Украина
Украина, 01001 г. Киев,
Пер. Т. Шевченко 13/21, офис 8
Тел.: +38 044 278 65 54

www.pentegy.com