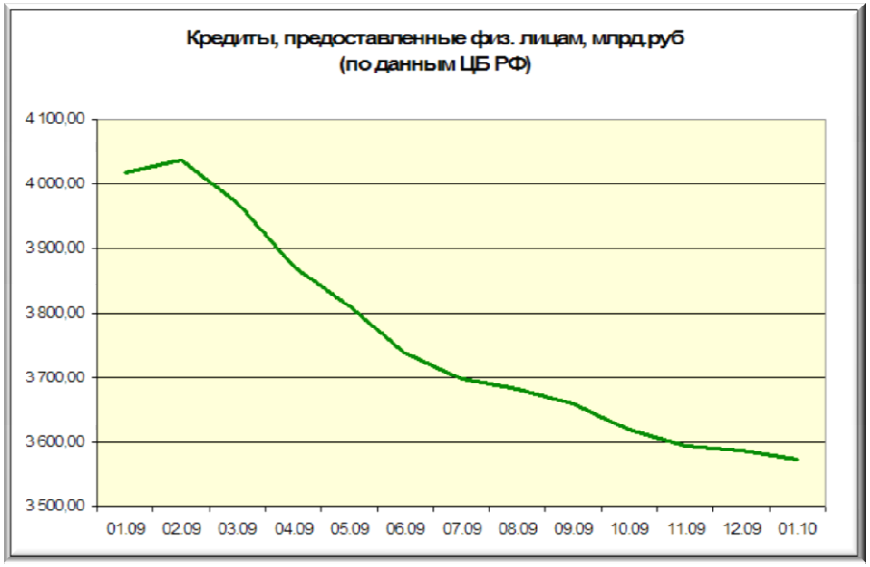
Финансовые
Информационные
Системы

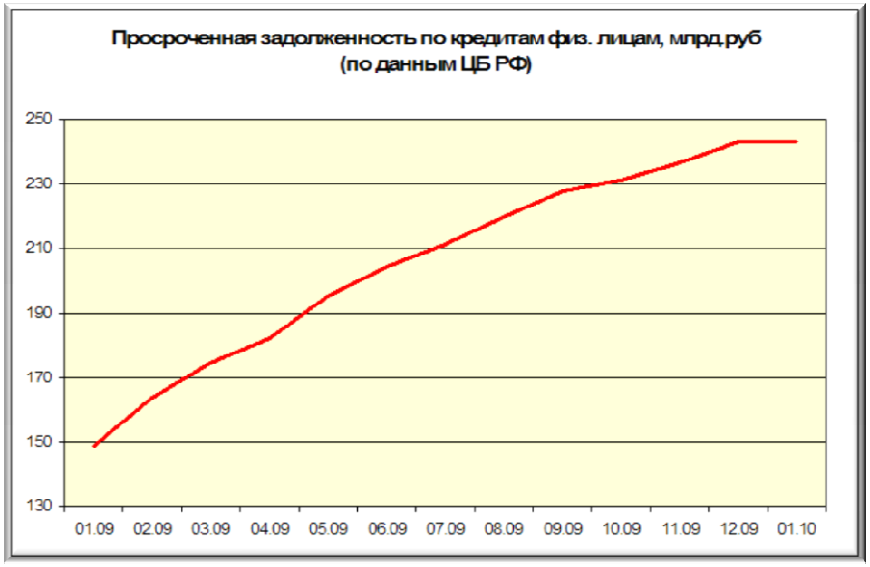
Современные подходы к клиентскому обслуживанию

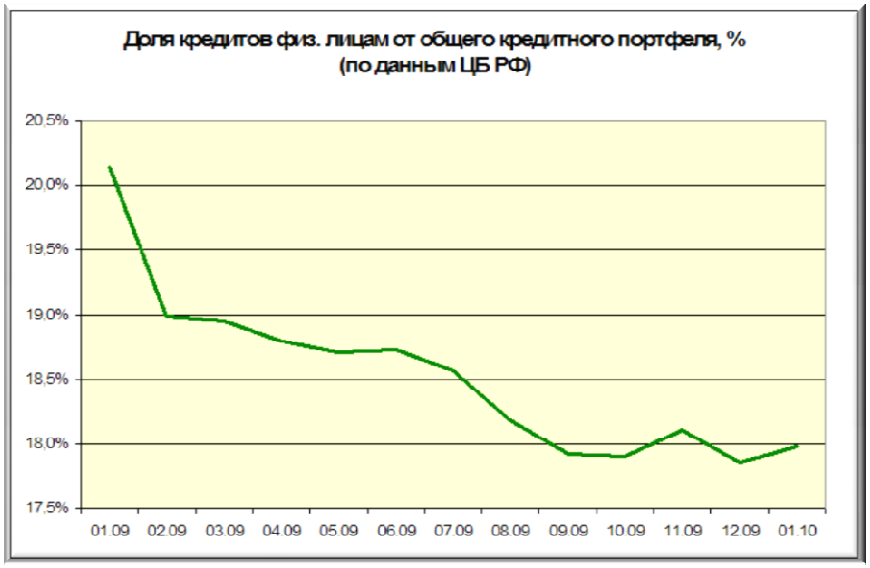
Универсальный фронт

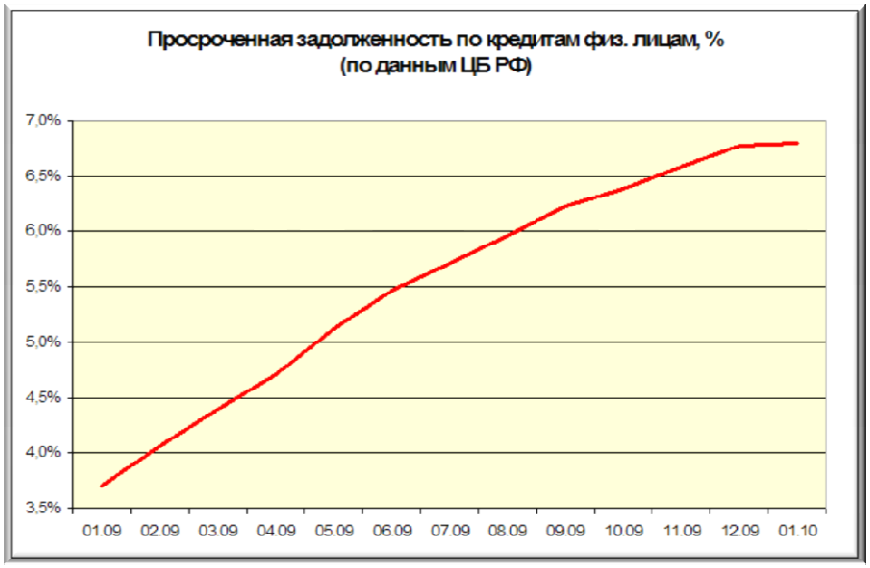
© Финансовые Информационные Системы, 2010. http://www.fisgroup.ru

Банковская розница :: ситуация на рынке









Улучшения качества портфеля при увеличении объемов кредитования.

Увеличение годового показателя ARPU

Снижение операционных издержек.

Увеличение доли не комиссионных доходов с клиента.

Привлечение клиентов качественным подходом к обслуживанию.

Удержание текущего клиента.

Кредиты Депозиты
авто
ипотека
потреб.

Пластик

Счета
₽ € $

Переводы

Страхование
ОСАГО
КАСКО
...

Штрафы Налоги

Платежи

в режиме 24*7

FIS RETAIL

вне офисов банка

+ маркетинговые предложения и рекомендации для клиента «на лету»
+ выявление мошенничества на ранних стадиях
+ эффективный процесс проверки и оценки клиента
+ уменьшение % ошибок при работе операторов

- **самостоятельное пополнение фронт-офиса специфичными продуктами, характерными именно для ВАШЕГО банка без обращения к поставщику решения.**
- **интегрируется с любым количеством АБС, + CRM + др…**
- **обеспечивает бизнесу "быстрые победы", так как среднее время внедрение основной функциональности составляет около 2-3 МЕСЯЦЕВ!**

© Финансовые Информационные Системы, 2010. http://www.fisgroup.ru

FIS Retail :: работа с клиентом в одном окне

Центр обслуживания клиентов(Сотрудник - Иванов Иван Иванович)

Информация о клиенте | Мои задачи

Пачино
Альфредо
Джеймс

Пол: М
Дата рождения: 12.04.1961
Статус: VIP-статус

Сводная информация | Данные о клиенте | Договоры | Счета | Карты | Кредиты | Депозиты

Рекомендации

Предложить кредитную карту
Поздравить с днем рождения
Предложить услуги по брокерскому облуживанию на фондовом рынке

Связь с другими клиентами

Отношение	ФИО клиента	Напоминание
Супруга	Петрова Анна Сергеевна	День рождения через 5 дней
Сын	Петров Николай Петрович	Через 2 недели заканчивается срок действия карты

Карты

Новая карта

Дебетовые - 1
Кредитные - 2

Заканчивается срок действия!

Кредиты

Новый кредит

Действующих - 1
(всего на 1 млн. руб)
Архивных - 2

История взаимодействия

Просмотреть историю

Последний визит - 22.12.2009

Существует претензия!

Депозиты

Новый депозит

Действующих - 1
(всего на 300 000руб.)
Архивных - 1

Переводы, оплата услуг

Новый перевод

Оплатить коммунальные услуги

Сервис-пакеты

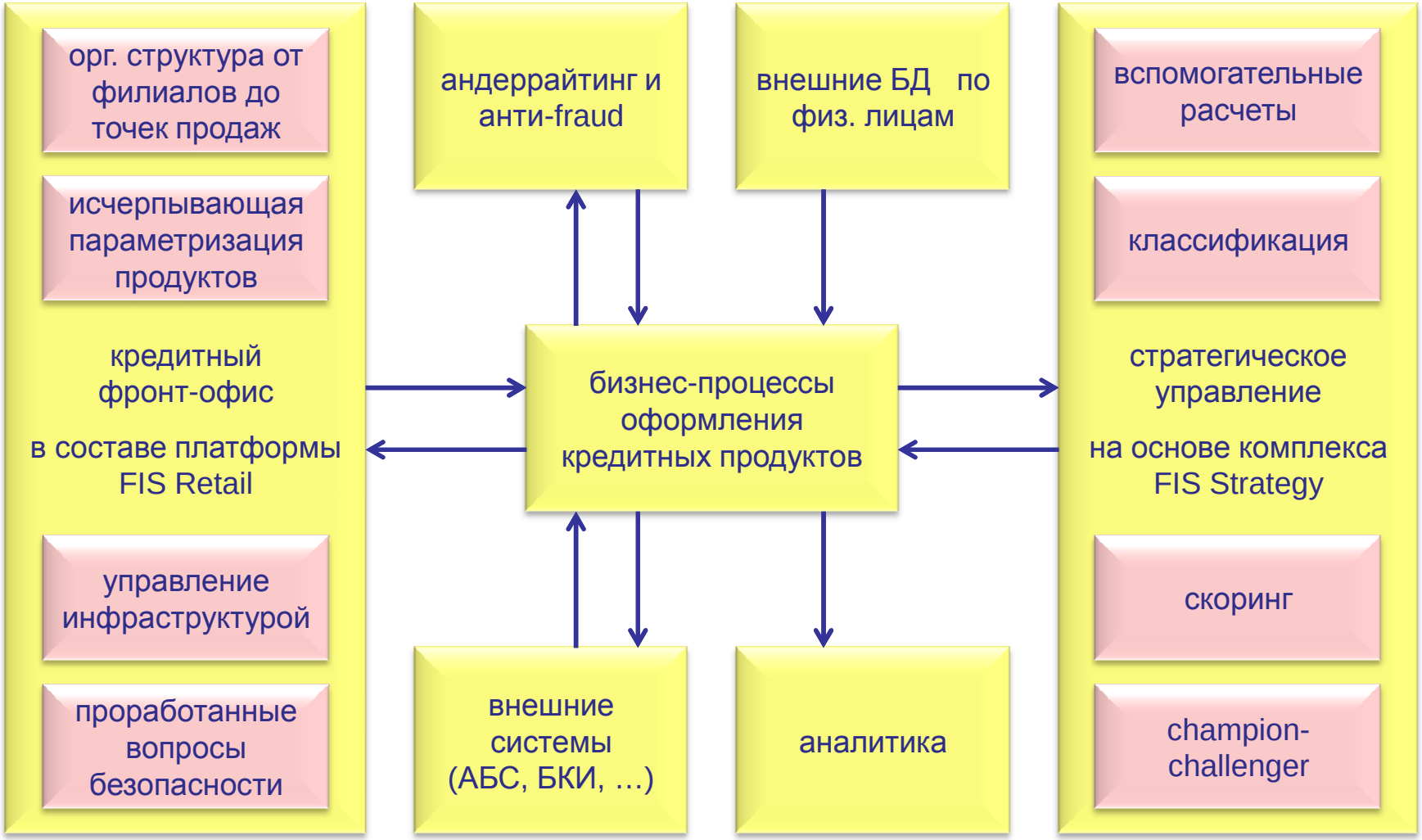
Новый сервис-пакет

Действующих - 1
Архивных - 2

Действия

Завершить

FIS Retail :: как это работает :: фронт/мидл/бэк



© Финансовые Информационные Системы, 2010. http://www.fisgroup.ru

Продукт может использоваться в различных областях и задачах:

Для решения этих задач, FIS STRATEGY предоставляет ряд инструментов:

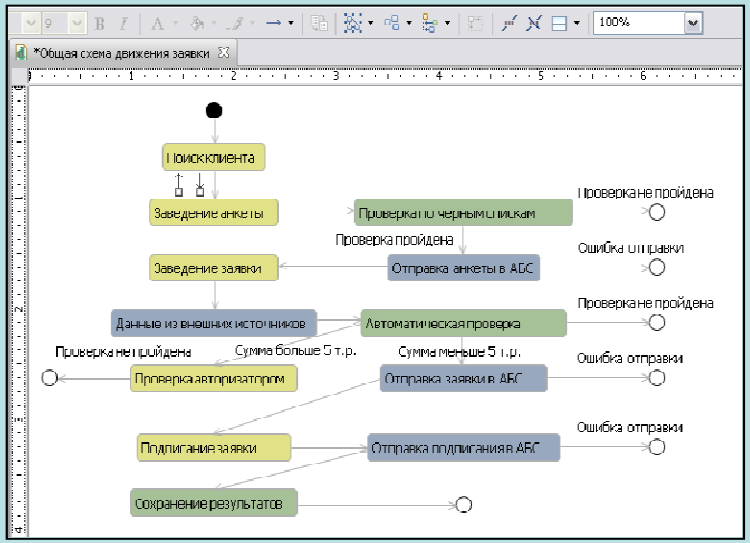
- **Классификатор** для сегментации клиентов и договоров, а также вспомогательные расчеты;
- **Редактор формул**, для расчета дополнительных атрибутов;
- **Редактор деревьев решений**, для классификации объектов (клиенты, продажи, договоры, и т.д.);
- **Скоринговый редактор** – специализированный редактор скоринговых формул;
- **Редактор блок-схем** – для динамических расчетов с ветвлениями и циклами;
- **Функции псевдослучайного выбора** (хеш-функции, генератор случайных чисел) – для реализации конкурентных стратегий (champion-challenger);
- Возможности **анализа исходных данных** совместно со стратегическими решениями, за счет передачи конечной программе этого набора решений.

Цель – автоматическое составление рекомендаций для оператора точки продаж.

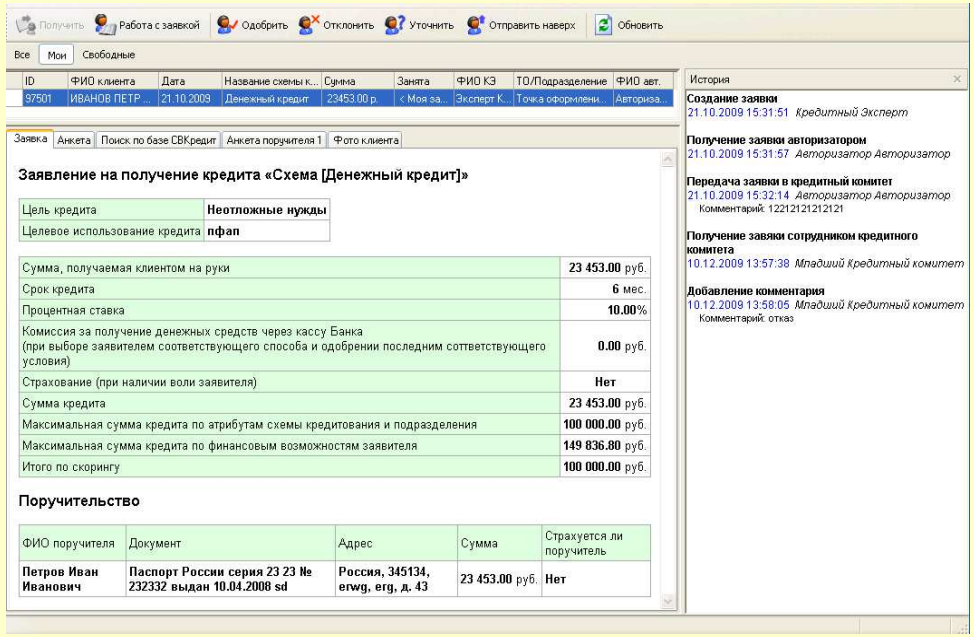
Маркетинговые расчеты и классификация.

- ✓ Участие в процессе принятия решения различных служб: СЭБ, Кредитный Отдел, и пр…
- ✓ Исчерпывающая информация
- ✓ Настраиваемый бизнес-процесс

Конструктор бизнес-процессов

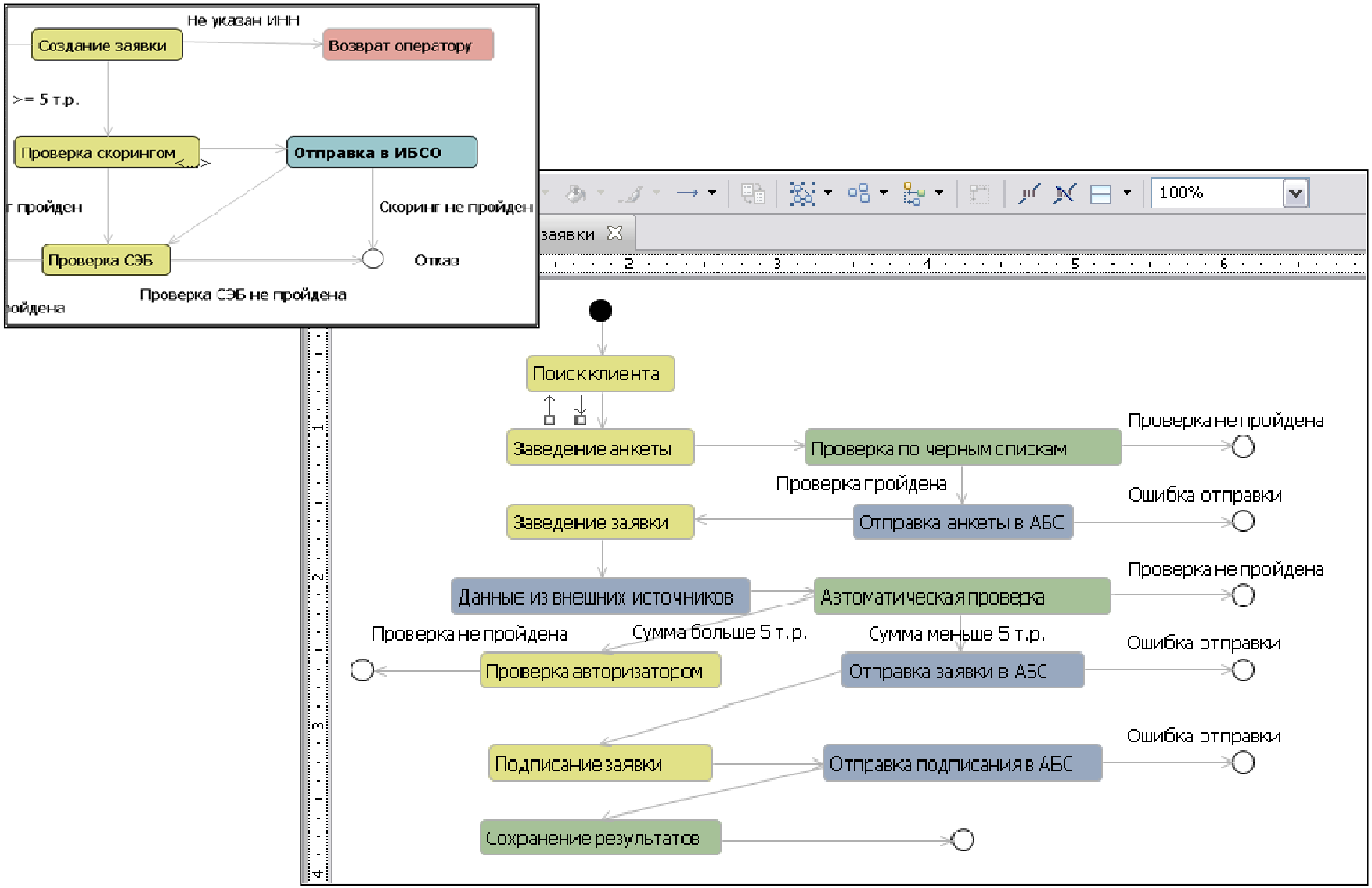


Рабочее место андеррайтера



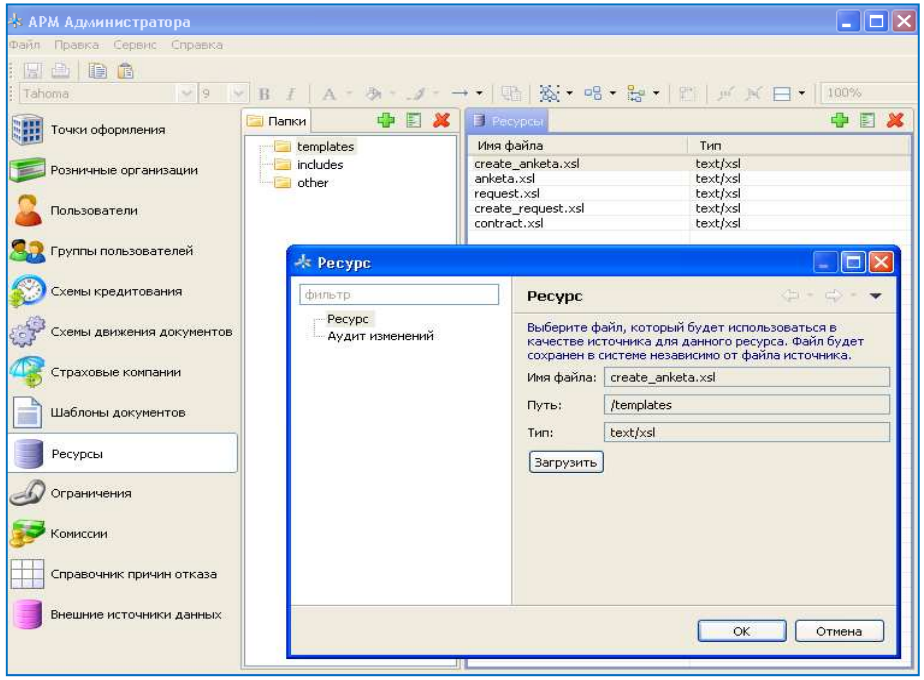
© Финансовые Информационные Системы, 2010.

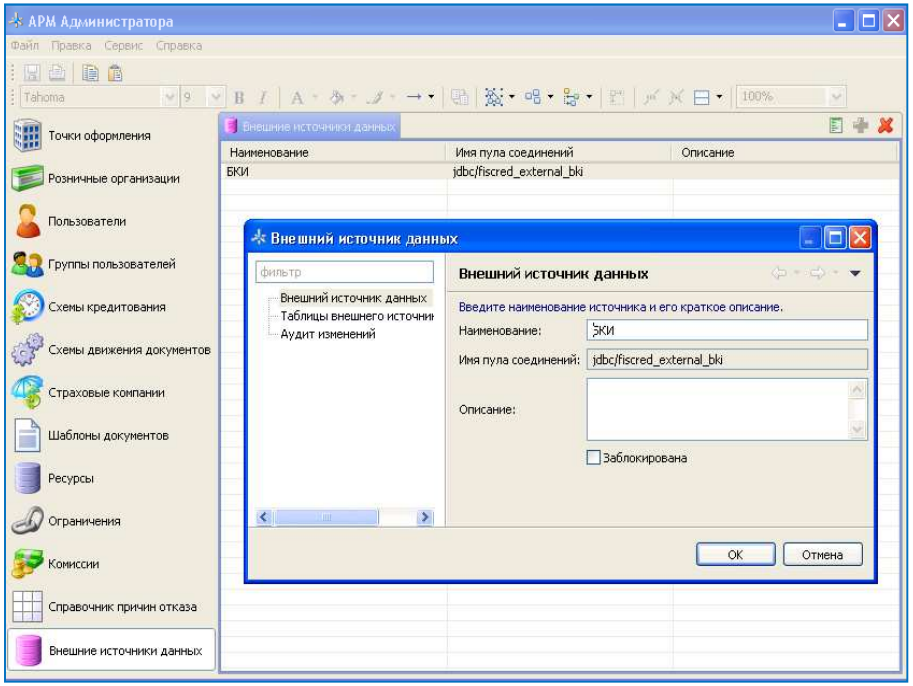
FIS Retail :: интегрированные бизнес-процессы



Anti-Fraud – инструмент для борьбы с мошенничеством в Банке.

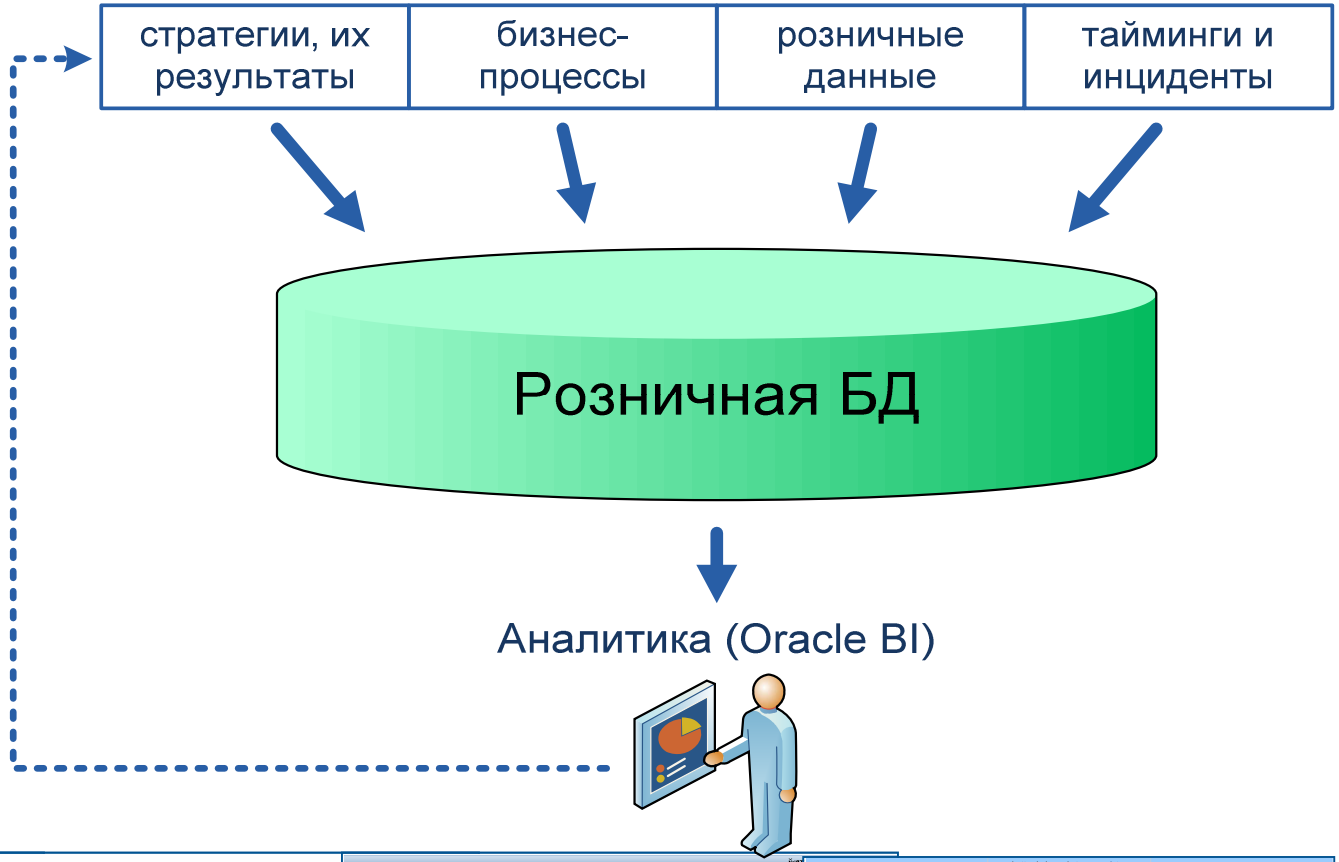
- ✓ выявление инцидентов.
- ✓ любое количество баз для автоматической проверки заемщика.
- ✓ проверки по подключенным «черным» базам, стоп-листам и т.д… + ручной поиск
- ✓ интеграция с внешними сторонними системами в режиме реального времени (НБКИ, …)

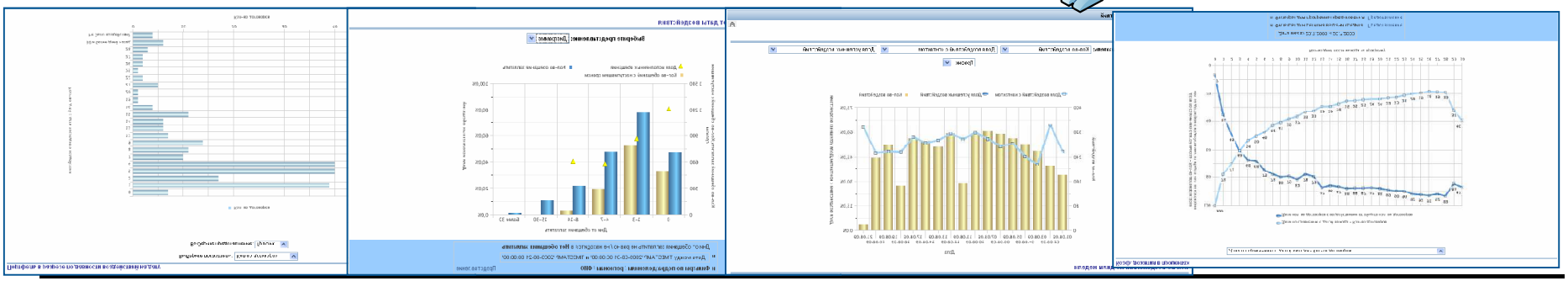




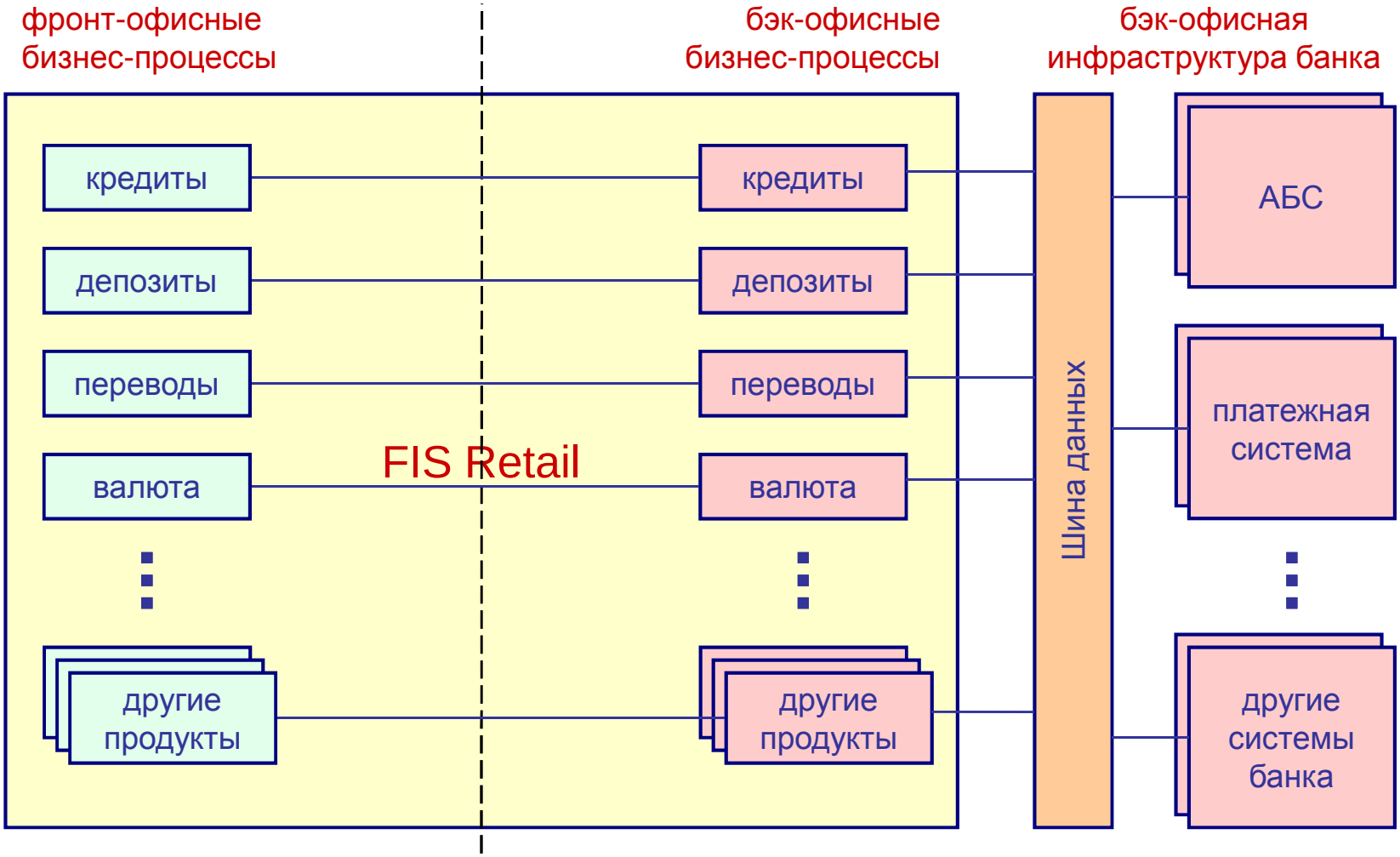
2 способа построения отчетности:

- Встроенная система отчетности BI
- Oracle Business Intelligence





FIS Retail :: архитектура фронт-приложений



новые продукты добавляются в платформу независимо от старых
прозрачная этапность перевода клиентского обслуживания на единый фронт

© Финансовые Информационные Системы, 2010. http://www.fisgroup.ru

Мы не сделаем Ваш бизнес проще.
Мы сделаем его более эффективным.

www.fisgroup.ru

© Финансовые Информационные Системы, 2010. http://www.fisgroup.ru