

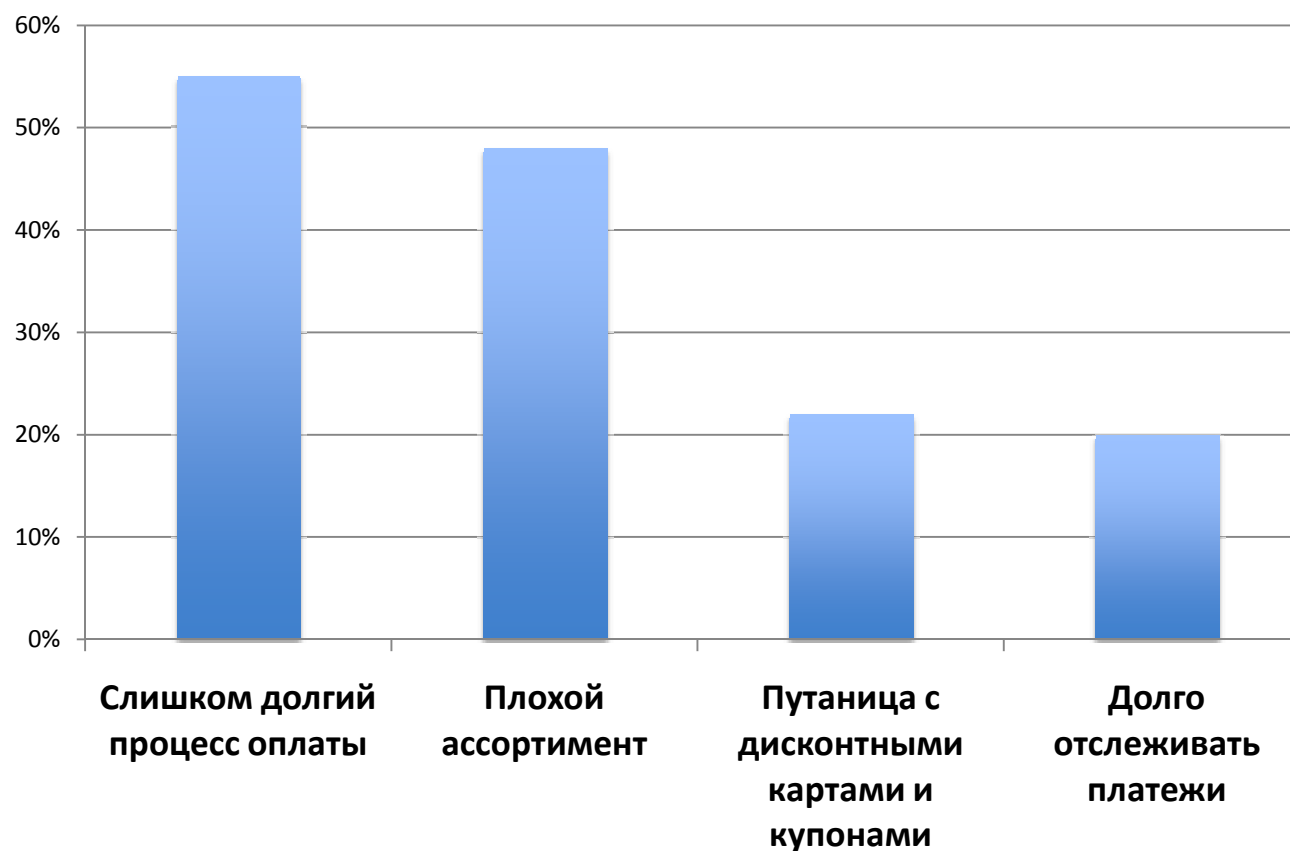


WAY4TM Customer-Centric

Комплексное IT-решение
для розничного банка

- Филиалы, банковские продукты, веб–банкинг: «ширпотреб»
- Время уникальности новых продуктов на рынке – сократилось
- **Банки переходят на клиентоориентированную стратегию**
 - *Узнаваемость банка,*
 - *Рост клиентской базы и прибыли*
- **От филиалов к мультиканальности**
 - *Гибкое централизованное управление каналами*
 - *Тесная интеграция с бэк-офисом*

- Недовольство традиционными магазинами



- Новые поставщики финансовых услуг перехватывают платёжные транзакции
- 87% пользователей PayPal, eBay и др. альтернативных ПС предпочли бы SMS и другие мобильные средства оплаты покупок
- Банки имеют уникальные преимущества
 - Тесные связи и с продавцами, и с покупателями
 - Могут предложить «подключенные» услуги и построить коммерцию XXI века

- Платёжные услуги - прозрачность, безопасность, скорость и гибкость оплаты
- Различные способы и условия оплаты в ТСП
- Новые источники дохода и услуги с добавленной стоимостью на базе отношений с продавцами и покупателями
- Персонализировать отношения с продавцами и покупателями
 - Полезные советы и рекомендации с учетом профиля покупателя
 - Программы лояльности для продавцов
- Вместе с продавцами стать провайдерами адресной рекламы поставщиков услуг и производителей в ТСП
- Оптимизация программ лояльности
 - Недорого для ТСП, удобно для клиента

- Accenture
 - *Сильные клиентоориентированные конкуренты*
 - Телеком и альтернативные платёжные системы
 - *Рекомендации банкам*
 - Клиентоориентированные технологии
 - Диверсификация бизнеса
- Forrester
 - *Филиал – канал рутинного обслуживания малоприбыльных клиентов*
 - *Ставка на электронный банкинг*

- Инфокоммуникационный Союз
 - *Инициатива сотовых операторов*
 - *«Единый центр мобильной коммерции»*
- SMS-платежи: МобилМани
- Платёжная система покупает банк
- **Ответ банковского сообщества**
 - *Закон о фискальных функциях на киосках*
 - *Сбербанк России: планы на 10% рынка, тендер на 30.000 платёжных терминалов*



Отрасль*	Объем, млрд. руб.	Структура платежей
Сотовая связь	660	90% выручки проходит через ЭПС, 5% - скрэтч-карты, 5% - банки и роуминг
Связь фиксир. и Интернет	600	40% через ЭПС, 60% - банки (доля банков быстро падает)
Погашение потреб. кредитов	600	10% через ЭПС, 70% - Почта РФ, 10% - банки, 10% - собственная сеть
ЖКХ	2 100	5% через ЭПС, 10% - Почта РФ, 85% - Сбербанк и уполномоченные региональные банки
Ж/д и авиабилеты	510	70% - наличные, около 30% - банки, около 1% - ЭПС
Денежные переводы	600	10% - Почта РФ, 90% - банки
ИТОГО	5 070	

* Рынок электронных платежей по итогам 2008 года, CNews Analytics

- **Стратегия – единая IT-платформа**
 - *Централизованное управление каналами*
 - *Тесная интеграция с бэк-офисом*
 - *Персонализированное общение с клиентом*
 - *Адресная реклама, продажа и кросс-продажа продуктов на каналах*
 - *Расширение спектра услуг и продуктов*
- **Заказчик – бизнес, Исполнитель – IT**
 - *Всегда ли интересы совпадают?*

- Сервисы - унифицированные (доступные на всех каналах)
 - *Системные*
 - Управление рисками и безопасностью на всех каналах
 - Интеграция и онлайн доступ к бек-офису
 - Оповещения, предупреждения, etc.
 - *Транзакционные*
 - Единые бизнес-правила для всех каналов
 - Ограничения – только из-за специфики канала

- Интерфейс пользователя
 - *Узнаваемый и единообразный на всех каналах*
 - *Содержательный*
 - Разнообразие услуг
 - *Персонализированный*
 - Меню под клиента/сегмент
 - Адресный контент
 - *Интерактивный*
 - Двусторонняя коммуникация (реклама, извещения, заявления)

- **Прозрачность**
 - *Консолидация всех данных о поведении клиента на всех каналах*
- **Гибкость**
 - *Персональное (адресное) общение с клиентом*
- **Масштабируемость и расширяемость**

(1) Системы ДБО, пре-интегрированные с CBS

- *Нет локализованных решений*
- *Дорого и долго*

(2) Интеграция собственных решений

(3) Интеграция решений разных поставщиков

- *Ограниченные возможности по унификации интерфейсов и сервисов*
- *Дорого и долго модернизировать*

(4) Комплексное мультиканальное решение на примере WAY4 Personalised Remote Banking

ПРОДУКТОВЫЕ СИСТЕМЫ БАНКА И СИСТЕМЫ ПРИЕМА ПЛАТЕЖЕЙ ПОСТАВЩИКОВ УСЛУГ

КЛИЕНТЫ
СЕРВИСЫ

КРЕДИТНЫЕ КАРТЫ
ДЕБЕТОВЫЕ КАРТЫ

ДЕПОЗИТЫ
ТЕКУЩИЕ СЧЕТА

ПОТРЕБ. КРЕДИТЫ
ИПОТЕКА

КОММУН. ПЛАТЕЖИ
ТЕЛЕФОН

НАЛОГИ, ШТРАФЫ
ПЕНСИОННЫЙ ФОНД



WAY4™ ПЕРСОНАЛЬНОЕ УДАЛЕННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

АГРЕГИРОВАНИЕ
И СЕГМЕНТАЦИЯ
ПРОФИЛЕЙ
КЛИЕНТОВ

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ
ПЛАТЕЖИ
И ПЕРЕВОДЫ

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ
СООБЩЕНИЯ

МАРКЕТИНГОВЫЕ
КАМПАНИИ

ПРОДАЖИ
КРОСС-ПРОДАЖИ

АУТЕНТИФИКАЦИЯ
УПРАВЛЕНИЕ
РИСКАМИ

ЕДИНОЕ ОКНО: УПРАВЛЕНИЕ КАНАЛАМИ И СЦЕНАРИЯМИ



KIOSK



ATM



WEB



MOBILE



IVR/CRM/CALL CENTRE

WAY4 ПЕРСОНАЛЬНЫЙ БАНКИНГ

АГРЕГИРОВАНИЕ ПРОФИЛЯ КЛИЕНТА



Мои контакты

- Персональные данные
- Персональный менеджер

Мои карты и счета

- Дебетовые, кредитные карты
- Текущий счет, депозиты, кредиты
- Инвестиции

СЕГМЕНТАЦИЯ КЛИЕНТОВ



Сегментация по правилам

- География
- Возраст, пол
- Средние доходы и расходы
- Средний баланс
- Продукты и услуги клиента

Импорт скоринговых данных

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ СЕРВИСЫ



Мои платежи и переводы

- Платежи и переводы
- Мои счета к оплате
- Ваучеры

Мои сервисы

- Активные сервисы
- Подписка на сервисы
- Нотификации

МАРКЕТИНГОВЫЕ КАМПАНИИ



Специальные предложения

- Контекстная целевая реклама (на экранах банкомата, киоска, в Интернет, на чеке и др.)
- Мои предложения от банка (сообщения в персон. ящик)

ПРОДАЖИ, КРОСС-ПРОД.



Новые продукты и услуги

- Заказать новый продукт
- Заказать новую услугу
- Мои заявления (статусы)

ПЕРСОНАЛЬНЫЙ ПОЧТОВЫЙ ЯЩИК



Мои сообщения

- Рекламные (статич./интеракт.)
- Информационные сообщения
- Сообщения в/из службы клиентской поддержки
- Опросы (оценка качества обслуж-я, выверка данных)

АУТЕНТИФИКАЦИЯ



Централиз. аутентификация

- ММА, CAP/DPA, лист OTP
- USB брелок
- Сертификаты
- Логин-пароль

УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ



Управление рисками

- На уровне клиента, группы
- На уровне продукта
- На уровне канала/транзакции
- Онлайн мониторинг рисков

КЛИЕНТСКИЙ ИНТЕРФЕЙС

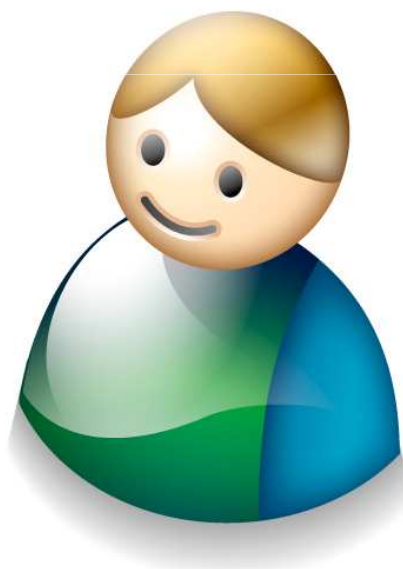


Унифицир. & Персонализир.

- Предпочтения клиента
- Особенности сегмента
- Унификация для всех каналов: АТМ, киоск, Web, телефон, офис



Клиентоориентированные решения для розничного банка



www.openwaygroup.com