



شعبه مجازی هر لحظه، هر کجا | رو در رو و کنار هم |
VIRTUAL BRANCH, Any Time, Any Where | Face to Face and Side by Side |

به نام او

اکثر بانک‌ها، امکاناتی مانند بانکداری اینترنتی و موبایل بانک را به مشتریان خود عرضه می‌نمایند که اقدامی در خور و رو به جلو بوده، اما به زودی دیگر کافی نیست.

آنچه برای ماندن در رقابت و توسعه خدمات ضروری است، امکان حضور مجازی در شعبه و بهبود تجربه کاربری مشتریان است تا مشتری را قادر سازد تمام کارهایی را که می‌توانسته در شعبه انجام دهد، در هر مکان و هر زمان به انجام برساند. همچنین بانک را قادر سازد تا کارشناسان خود را از شعب گران‌قیمت و شلوغ، به دفاتری بزرگ منتقل و روش کار مشتری و کارشناسان بانک را بهبود بخشد.

تحقیقات نشان می‌دهد تا سال ۲۰۲۵ تا ۵۰ درصد از شعب بانک‌ها در جهان کاهش یافته و به شعب مجازی تبدیل خواهند شد و جالب توجه اینکه تعداد پرسنل بانک‌ها به دلیل گسترش تنوع خدمات و مشاوره‌های بانکی، افزایش خواهد یافت.



همچنان چهره به چهره و نزدیک

تماس ویدیویی، بهترین تجربه و حس ارتباط را برای مشتری به ارمغان می آورد و از طرفی همکار بانکی شما کاملا در جریان قرار دارد با چه شخصی صحبت می کند.

هر جا شما باشید

لزومی ندارد میلیاردها ریال صرف کنید تا در گران ترین ملک های شهر، خدمت بانکی ارایه دهید. چرا همکاران و مشاورین بانکی شما در یک دفتر زیبا، اقتصادی و از طریق اینترنت، در تماس مستقیم با مشتری نباشند.

راحت و در همه جا

مهم نیست چه زمانی است و مشتری کجاست. اگر نیاز به یک خدمت یا مشورت بانکی دارد در دسترس او خواهیم بود.

بانکداری امن

شناخت چهره، ذخیره شدن همه تماسها، شناخت صدا و انطباق با نیازمندی های قانونی شما را قادر می سازد به روشی امن تر از شعبه فیزیکی خدمات را ارایه دهید.

روشهای مختلف تماس براساس نیاز

گاهی مشتری در قالب چت یک سوال می پرسد و گاهی مشاوره سرمایه گذاری می خواهد یا در یک جلسه مهم تجاری به تماس ویدیویی با شما نیاز دارد. باید همیشه در کنار او باشیم تا او هم همیشه کنار ما بماند.

سریع و بر مبنای درخواست

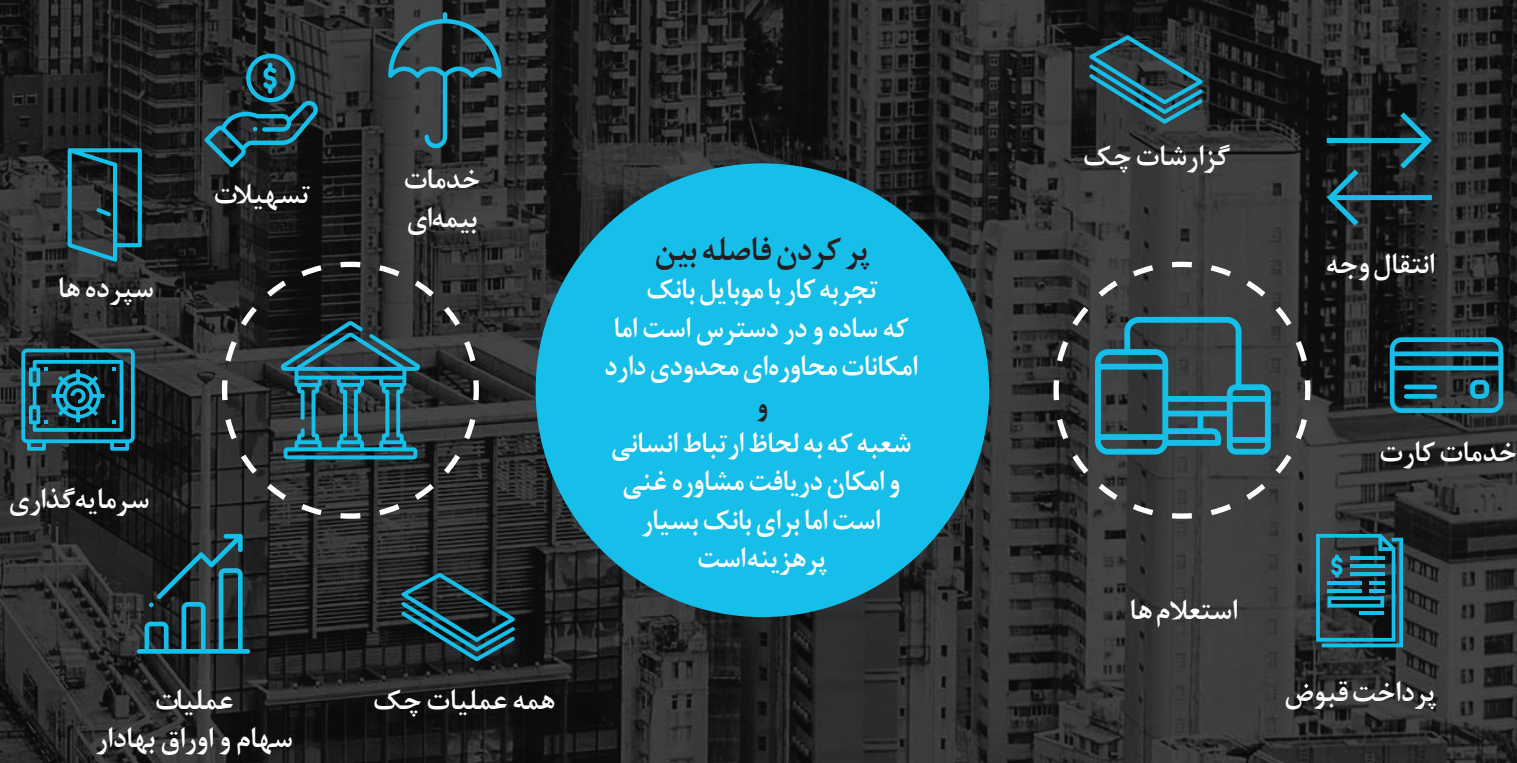
کارشناس مرتبط با موضوع مورد درخواست در شعبه مجازی در هر لحظه آماده پاسخ گویی به نیاز مشتری خواهد بود.

بانکداری مجازی از طریق تمام درگاه های دیجیتال

- حمایت از مشتری با ارائه پیشنهادات پویا
- کمک آنلاین و به موقع به مشتری از طریق تماس تصویری یا متنی
- قابلیت برقراری تماس به درخواست مشتری
- بهبود فرایندهای بانکداری و گسترش قابلیت های کانال های آنلاین موجود
- همراهی در تکمیل فرم های بانکی
- جذب مشتریان جدید و افزایش وفاداری آنها
- بهبود شناخت خواسته ها و افزایش رضایت مشتری
- پشتیبانی و خدمات پس از فروش با قابلیت سفارشی سازی بر اساس آیین نامه ها و دستورالعمل های بانک مرکزی و داخلی بانک و سایر نهادها



بانکداری مجازی امکان کوتاه کردن فاصله‌ها ...





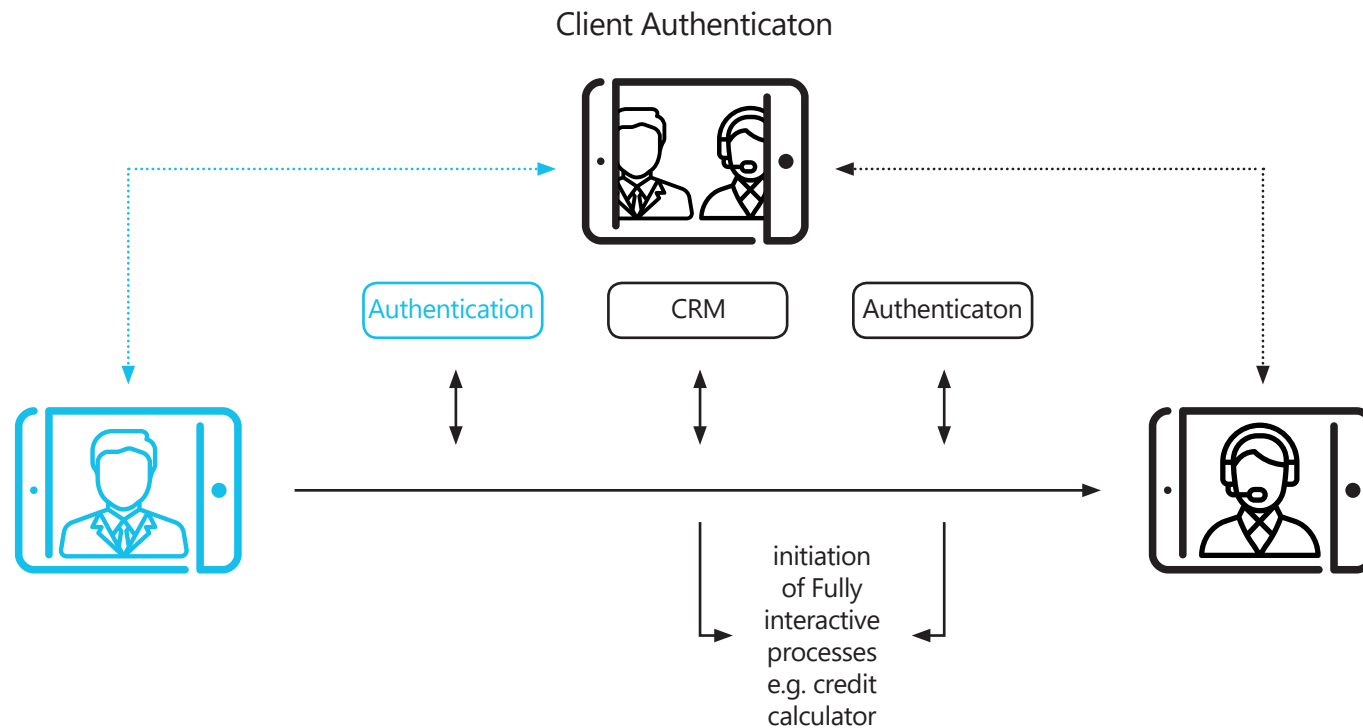
فرایند End-2-End

پشتیبانی از نیاز های مختلف مشتری:

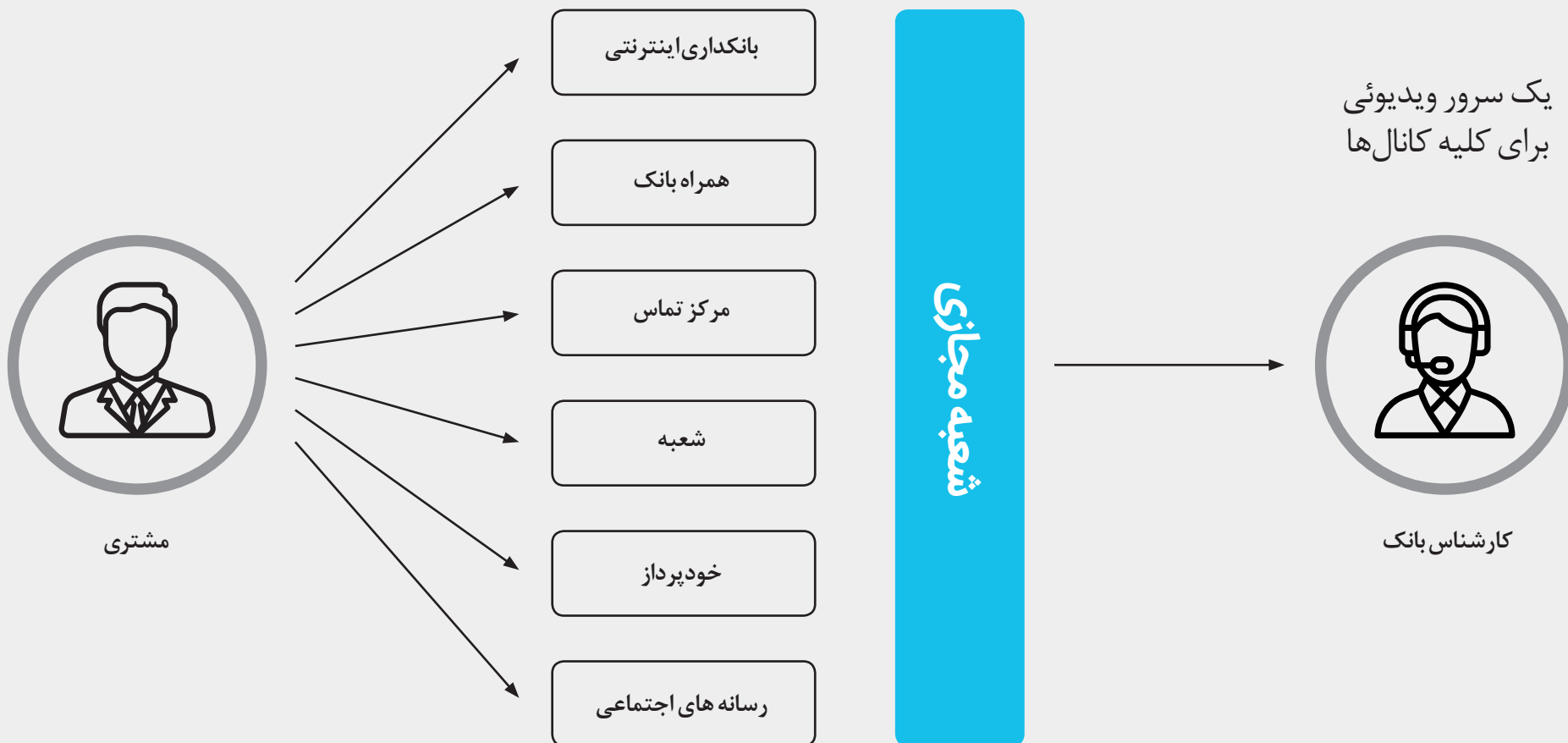
- قابلیت خدمت رسانی به مشتریان بانک از طریق بانکداری اینترنتی و همراه بانک
- قابلیت خدمت رسانی به کاربرانی که هنوز مشتری بانک نیستند.
- شروع از بانکداری اینترنتی/موبایلی (برای کاربران از پیش ثبت شده)
- قابلیت جذب مشتری جدید بانک

پیش نیاز های ضروری فرایند:

- هویت سنجی
- قابلیت یکپارچه سازی با CRM
- قابلیت برقراری ارتباط تصویری، صوتی و متنی
- قابلیت به اشتراک گذاری و ارسال اسناد و مدارک در کانالی امن
- اعتبار سنجی تراکنش
- قابلیت نظر سنجی و آرشیو محتوای آن



شعبه مجازی در کانال های دیجیتالی موجود گنجانده می شود



ویژگی ها

- مسیر دهی تماس کاربر با موضوع یا محتوای تماس
- صف انتظار تماس
- مدیریت تعاملی
- مسیریابی بر مبنای مهارت مورد نیاز
- نظرسنجی و آرشیو محتوای آن



مرکز تماس



کنفرانس ویدیویی

- تماس صوتی/تصویری
- رمزگذاری
- ذخیره محتوای تماسها



بانکداری مجازی



کنفرانس تحت وب و جلسات آنلاین

- ارائه آنلاین
- جعبه ابزار گرافیکی
- تکمیل یک درخواست
- به صورت همزمان/پرینت تصویر
- تبادل/اشتراک گذاری امن فایلها
- زمان بندی جلسات

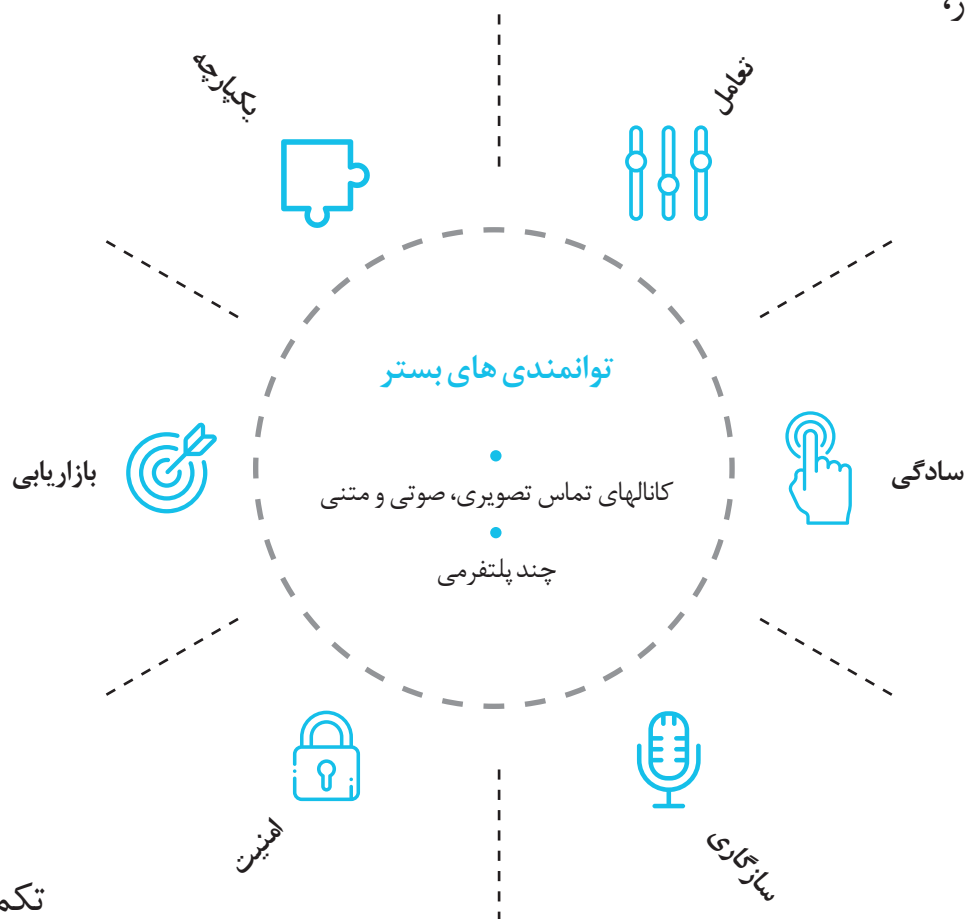


بانکداری آنلاین، موبایلی و CRM

- هویت سنجی کاربر
- Single Sign-on
- اعتبارسنجی عملیات/تراکنش
- بازیابی پرونده کاربر
- بازیابی محتوایی
- مشارکت فعال

شعبه مجازی به الزاماتی نیاز دارد...

ارتباطات چند کاناله تراکنش محور،
پیاده سازی مفهوم شعبه مجازی



راه حلی تخصصی برای بانک ها،
تکمیل کانال های دیجیتالی موجود

شعبه مجازی | نتایج به زبان اعداد...

20%

سازگاری
شعبه مجازی

از تماس های ورودی با
اعلام درخواست اولیه به
پایان می رسد

صوت
و تصویر

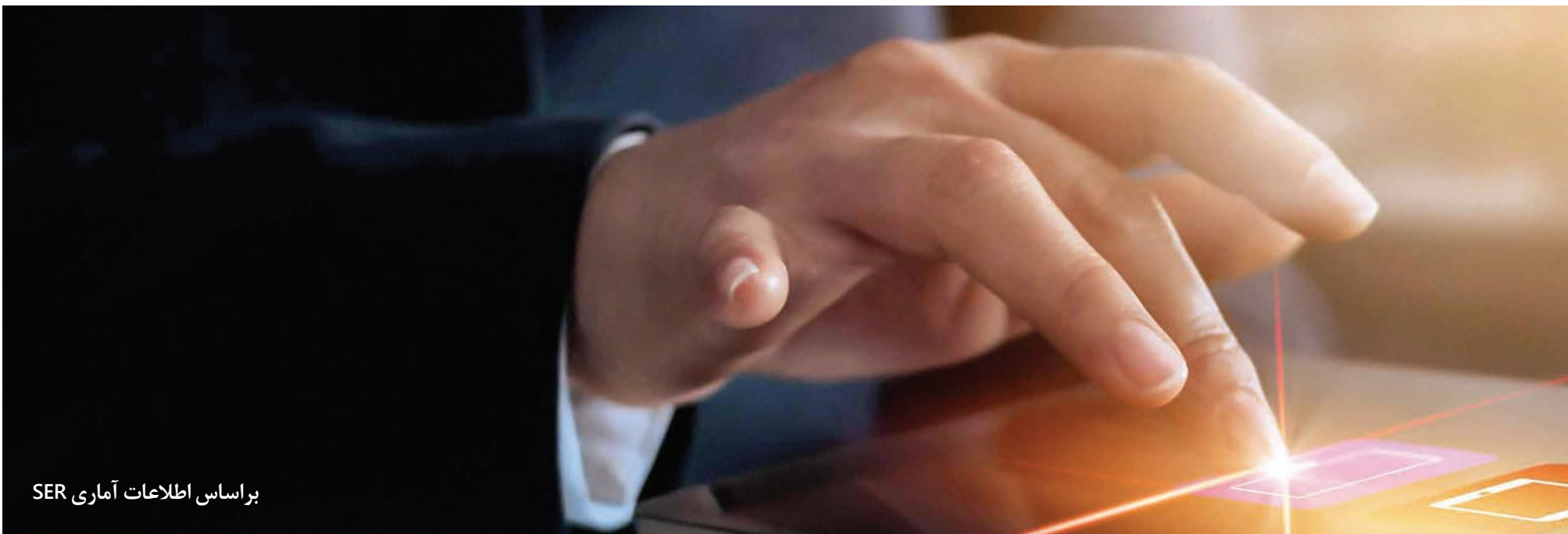
از همه کانال های مالتی مدیا برای
خدمات، یا پشتیبانی یا بازاریابی
استفاده می شود

90%

رضایت مشتریان

90%

محصولات شعبه
در شعبه مجازی قابل
ارائه می باشد.



براساس اطلاعات آماری SER

11

برابرافزایش در تماس‌های
تصویری در سال اخیر

45%

از مشتریان از تماس
تصویری استفاده می‌کنند

92%

از مشتریان جدید بانکی
را انتخاب می‌کنند که
بانکداری مجازی نیز دارد

90%

از مشتریان ارتباط شخصی و
ویدیویی بجای منو نرم افزار را
خواسته اند

2500

اتصال روزانه با شعبه
مجازی



از مزایای آن بهره‌مند شوید! ... همانند مشتریانان!

| 14 |

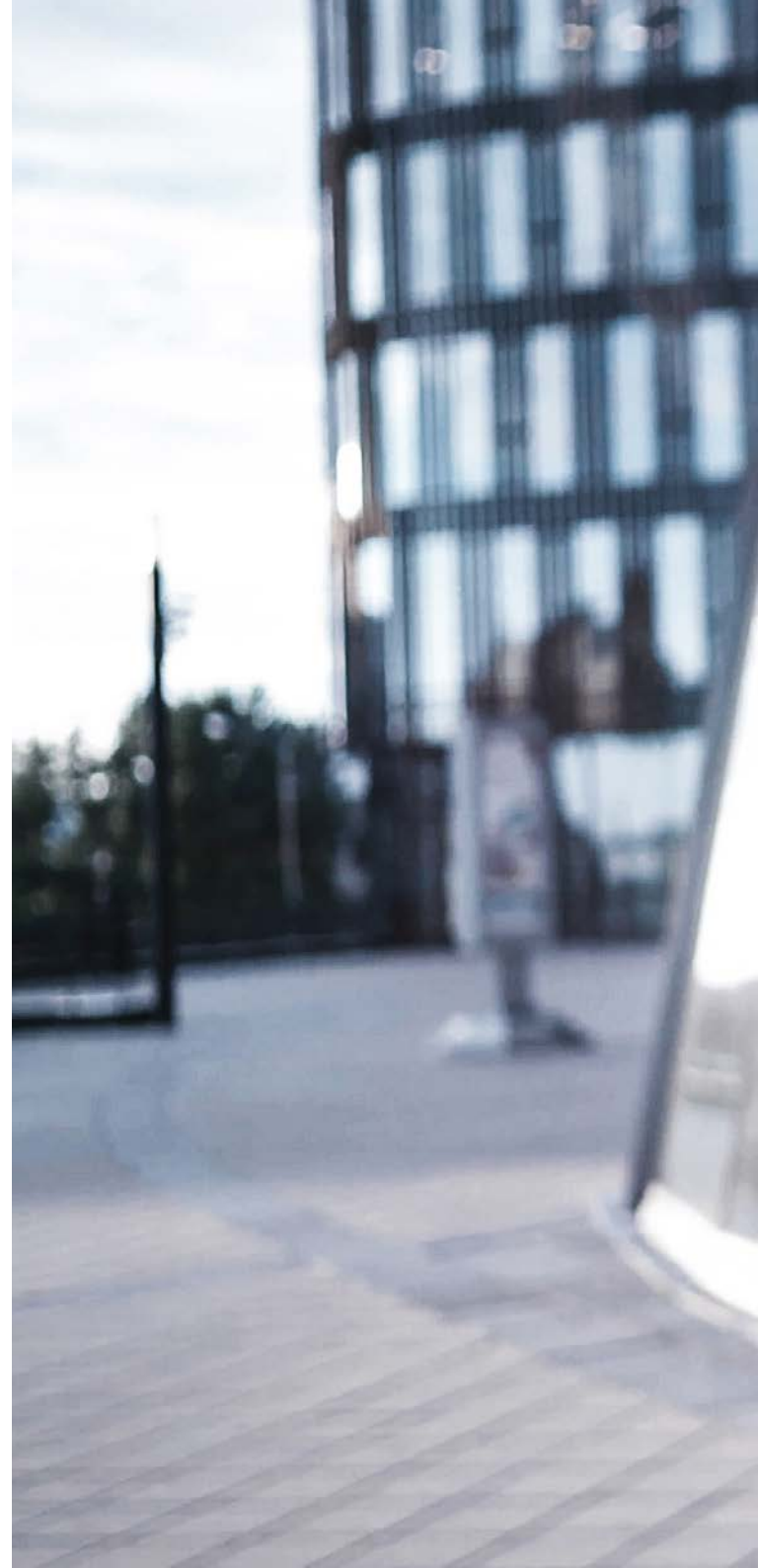


مزایا برای بانک‌ها

- خدمت‌رسانی چندزبانه به مشتریان بین‌المللی یا داخلی با گویش‌های مختلف
- افزایش تبادل در کانال الکترونیکی، به ویژه از طریق تماس تصویری
- ارائه موثر پیشنهادات و فروش آنلاین محصولات گران‌قیمت و پیچیده که نیازمند نشست‌های چندجانبه متعددی می‌باشند.
- افزایش تعداد تعاملات مشتری از طریق کانال‌های الکترونیکی
- کاهش هزینه‌های خدمات مشتری، شامل بهینه‌سازی شعب
- راه‌حلی جایگزین برای بانک‌های آنلاین که شعبه‌ای ندارند.
- نظرسنجی رضایت مشتری، بازخوردی کامل را پس از هر تماس ایجاد کرده و آمارهای متقابلی را ارائه می‌دهد
- نظارت پیوسته بر کیفیت اتصال، توانایی کنترل کیفیت تصاویر، تبدیل به صدا یا حالت پیام‌متنی

مزایا برای مشتریان

- دسترسی به بانک در زمانی راحت و مناسب برای مشتری
- پویایی از طریق دسترسی به سیستم بانکداری مجازی بر روی گوشی‌های هوشمند و تبلت‌ها
- خدمات با کیفیت و جامع، همانند یک شعبه واقعی اما بدون نیاز به ملاقات حضوری
- کیفیت خدمت‌رسانی مشابه یک شعبه فیزیکی بانک
- تسریع فرایندها، از طریق مکانیسم تبادل اسناد و مدارک به صورت الکترونیکی
- تماس از راه دور آسان با کارشناسان محصول





شعب مجازی در بخش بانکداری واقعیات و آمار

50%

زمان خدمت‌رسانی
کوتاه‌تر با استفاده از شعبه
مجازی

50%

از مشتریان بانکی تمایل
به استفاده از شعب
مجازی دارند.

6%

تنها ۱ تراکنش از ۱۷
تراکنش بانکی در فضای
شعبه انجام می‌شود.

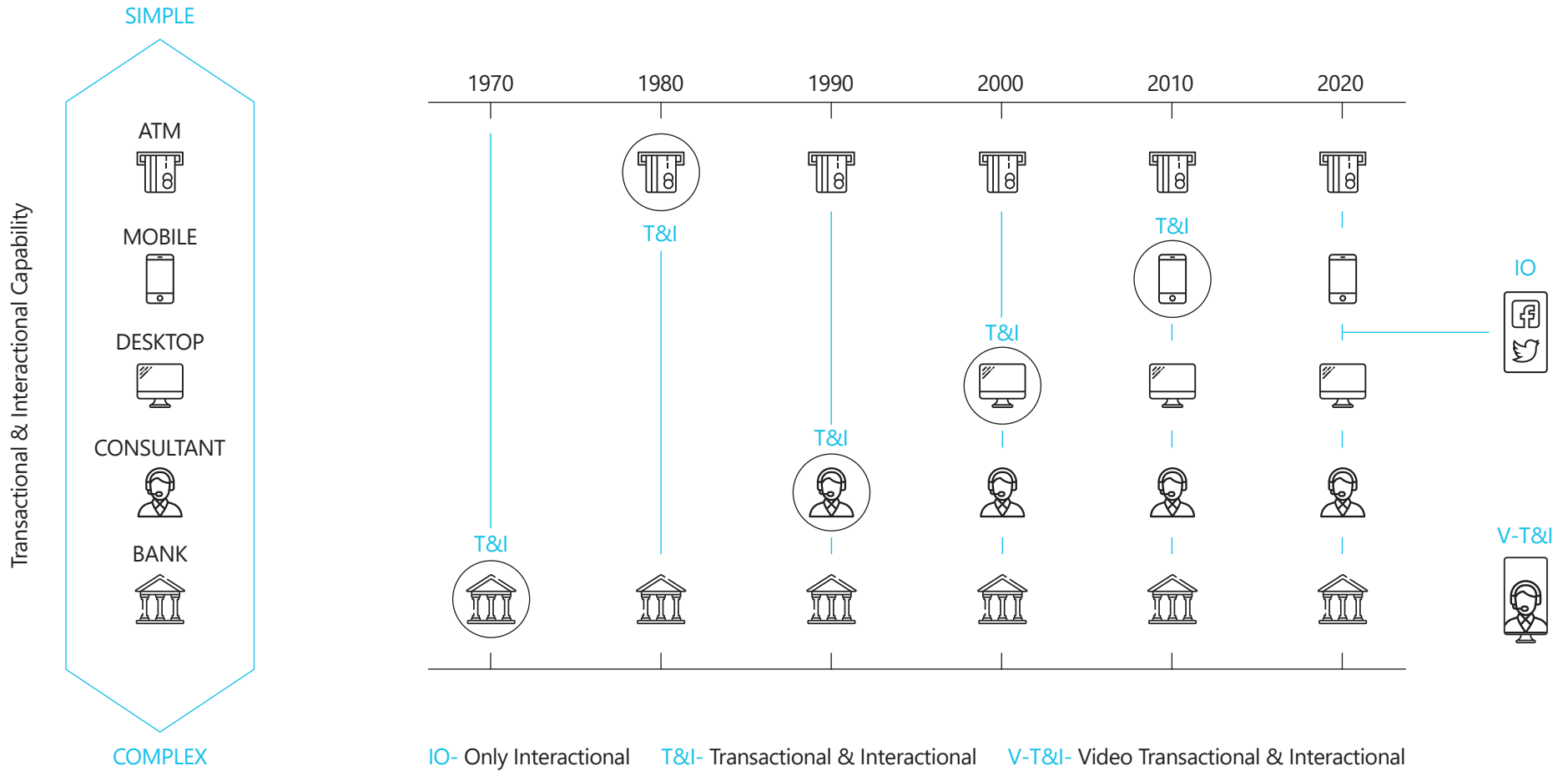
2020

کانال ویدیویی در صنعت
بانکداری رایج خواهد شد.

50%

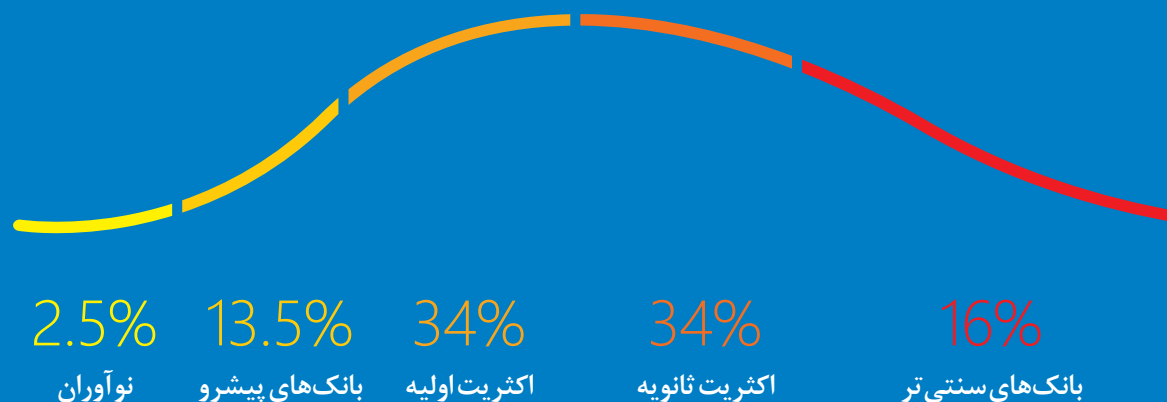
شعب بانک‌های اروپایی
تا سال ۲۰۲۵ بسته
خواهند شد.

ارتباطات امن با کلیه امکانات بانکی



ارتباطات امن با کلیه امکانات بانکی

بانک یا موسسه مالی و اعتباری شما در کجای مسیر دیجیتالی خود قرار دارد؟
(منحنی سازگاری کلاسیک)



درصد بانک‌هایی که در سال‌های مختلف پروژه‌های شعب مجازی داشته‌اند:

2016-10%

2017-50%

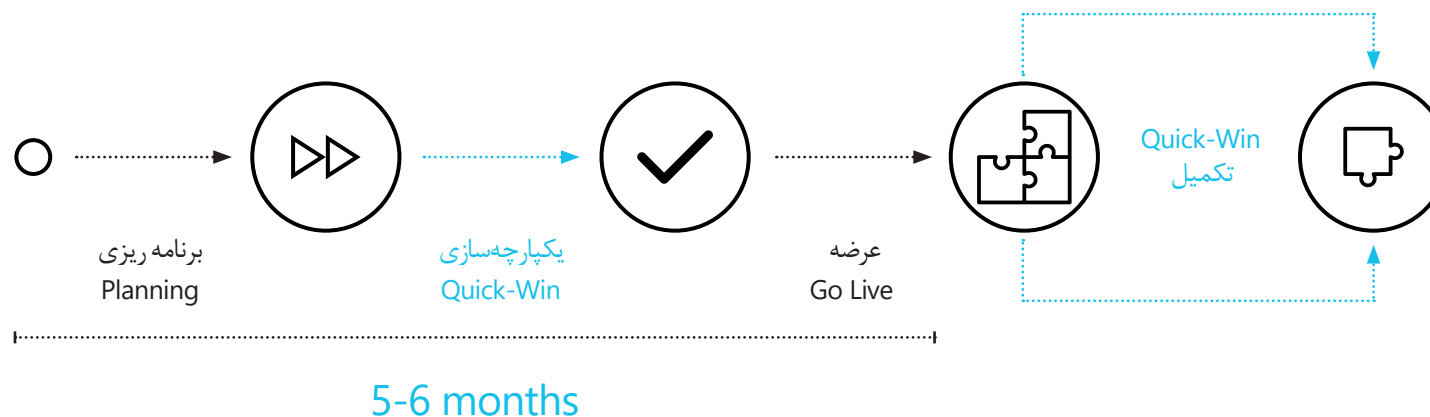
2018-80%



Quick Win

با آبان ظرف ۶ ماه شعبه مجازی خود را افتتاح کنید





افزونه ها:

- توانمند سازی فرایندها از طریق تعامل تصویری
- خودکار سازی فرایندهای موجود
- سطح دیگری از یکپارچگی (مرکز تماس)
- قابلیت تعریف سرویس های جدید براساس کانال ویدیویی بانکداری

اهداف Quick-Win:

- سرعت در رسیدن به بازار
- اجرای عمومی فرایندها
- حداقل یکپارچگی با اپلیکیشن های 3rd Party
- یکپارچگی با بانکداری اینترنتی
- یکپارچه سازی اولیه با سیستم شعب و CRM



- شعبه مجازی شکاف میان شعب سنتی و درگاه های دیجیتالی را مرتفع می کند.
- از بانک های اینترنتی بدون شعبه پشتیبانی می کند.
- به بانکها این امکان را می دهد تا با معرفی شعبه مجازی از اتلاف منابع جلوگیری نموده و هزینه ها را کاهش دهند.
- به طور قابل ملاحظه ای قابلیت بانکداری اینترنتی و همراه بانک را گسترش می دهد.
- از فرایند های فروش و جذب مشتری جدید پشتیبانی می کند.

شعبه مجازی هر لحظه، هر کجا | رو در رو و کنار هم |
VIRTUAL BRANCH, Any Time, Any Where | Face to Face and Side by Side |



۰۲۱ ۸۸۶۰۶۲۱۸
۰۲۱ ۸۸۶۰۶۲۱۷

تلفن:
فکس:

www.aban-it.com