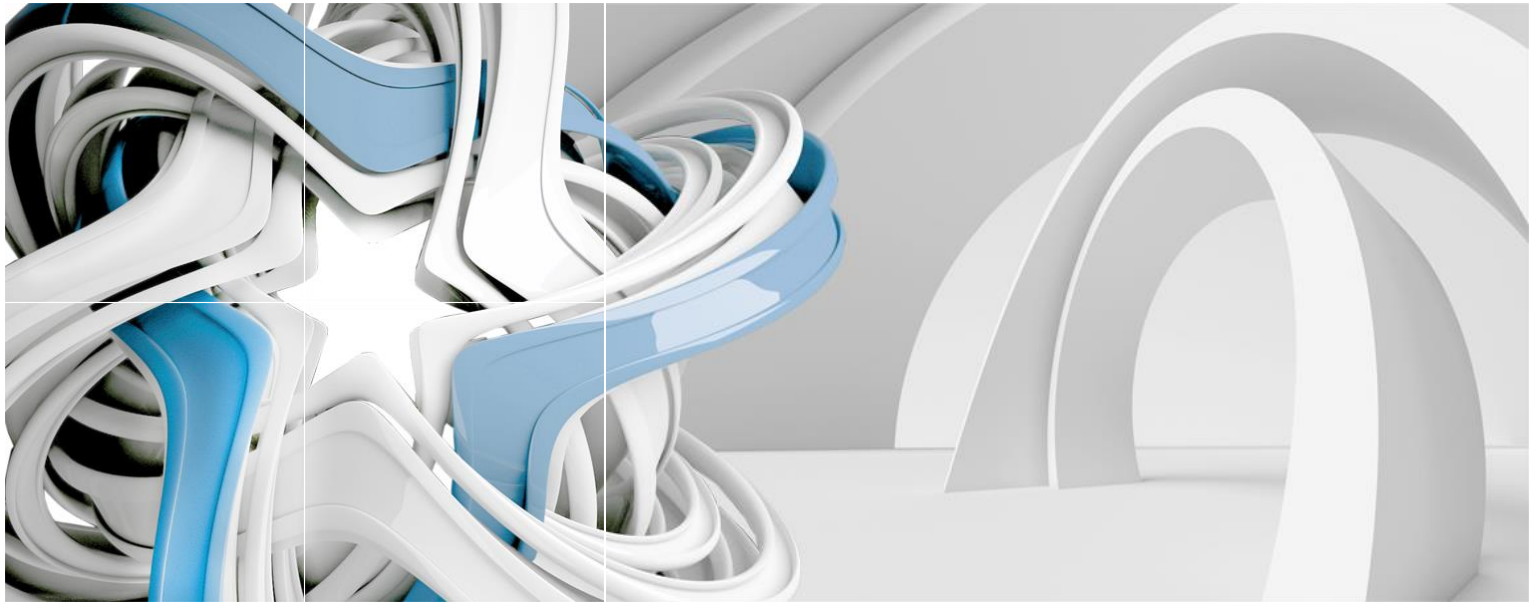


Опыт применения «единого окна» в офисах и КЦ Банка

VIII Международная конференция «Банковские карты и платёжные технологии»

Обслуживание банковских продуктов, карточек и платёжных сервисов даёт большую нагрузку на сотрудников КЦ и офисов Банка

астеросЛабс

НА ВХОДЕ:

- Много услуг…
- Много инструкций…
- Много ИТ-систем…
- Сотрудники – тоже люди, а не машины!..

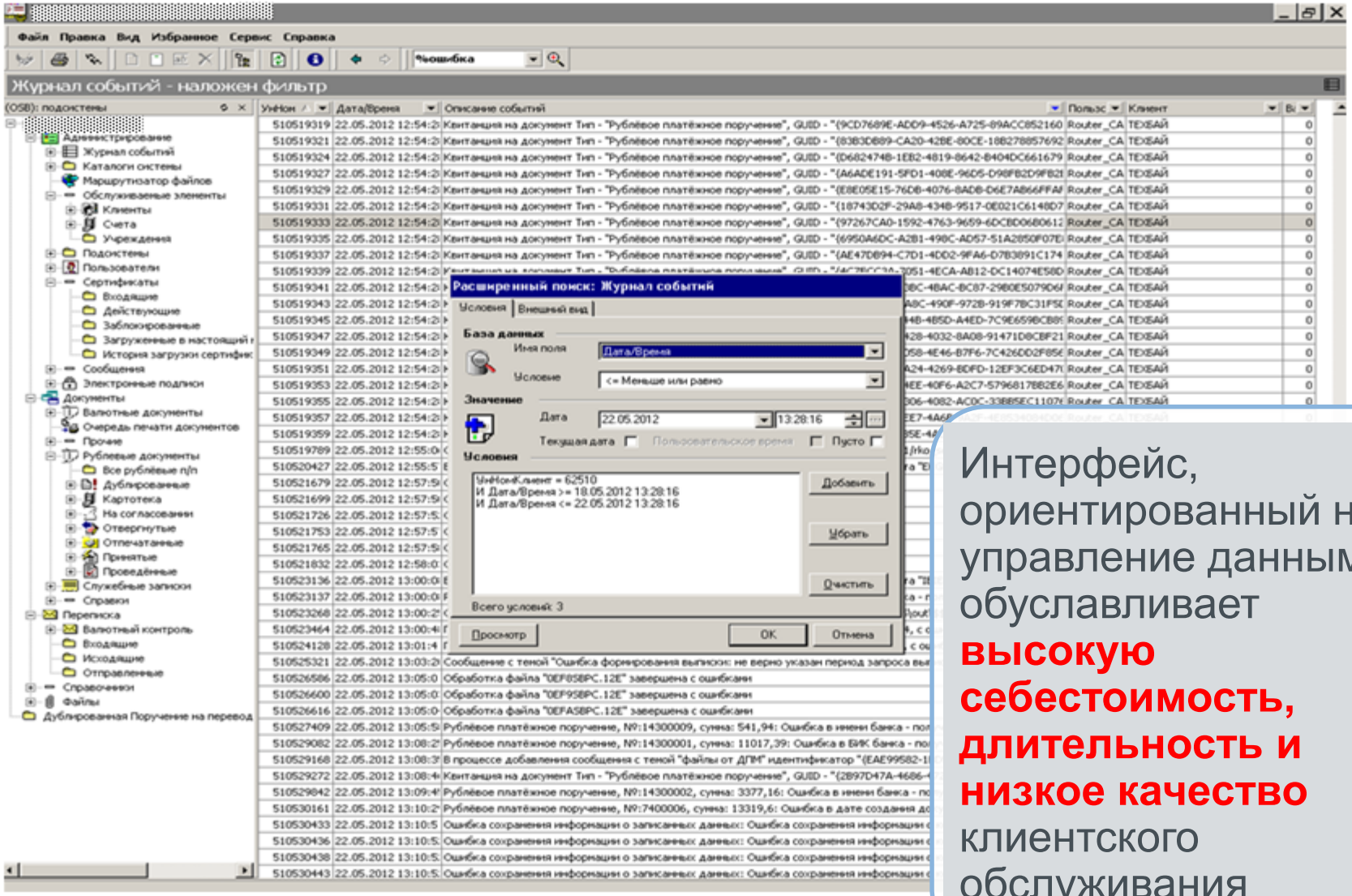
В ИТОГЕ:

- Очереди растут
- «Человеческий фактор» и ошибки
- Затраты на поиск и обучение кадров

«Многорукий Многоног» банковский, типовой

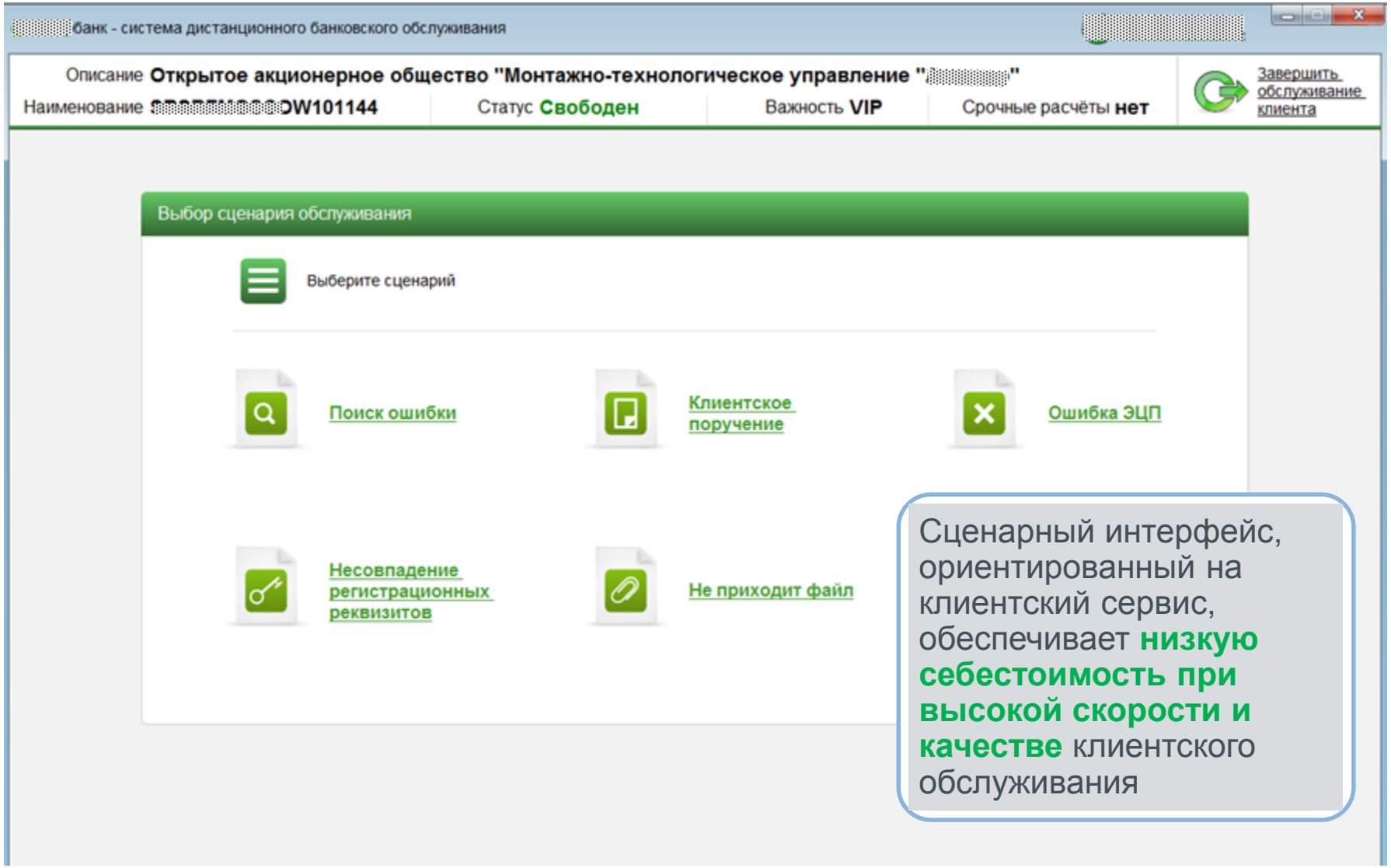
Интерфейс банковского ПО ориентирован на работу с данными и не оптимизирован для обслуживания Клиентов в режиме живого общения

астерослабс



Интерфейс, ориентированный на управление данными, обуславливает **высокую себестоимость, длительность и низкое качество** клиентского обслуживания

Сценарно-ориентированный интерфейс позволяет обслуживать клиентов Банка быстрее, удобнее и без ошибок



Сценарный интерфейс, ориентированный на клиентский сервис, обеспечивает **низкую себестоимость при высокой скорости и качестве** клиентского обслуживания

Результат реального пилотного проекта в Банке: «единое окно» позволило ускорить выполнение сценариев обслуживания от 30% до 600%

астерослабс

Сценарий	В интерфейсе к шлюзу ДБО, сек	В «едином окне», сек	Ускорение, раз
Поиск причин ошибок общего характера при работе клиентской части ДБО, диагностика причины	**> 120 секунд**	**~ 35 секунд**	**в 3,5 раза**
Поиск причин ошибок при обработке платежного поручения	**> 90 секунд**	**~ 15 секунд**	**в 6 раз**
Поиск причин ошибок обмена данными (файлами) с клиентской частью ДБО	**> 21 секунды**	**~ 14 секунд**	**в 1,5 раза**
Поиск и устранение причин ошибок регистрационных реквизитов	**~ 18 секунд**	**~ 12 секунд**	**в ~1,3 раза**

Концепция «единое окно» – это простой интерфейс к сложным системам и процессам обслуживания

астеросслабс

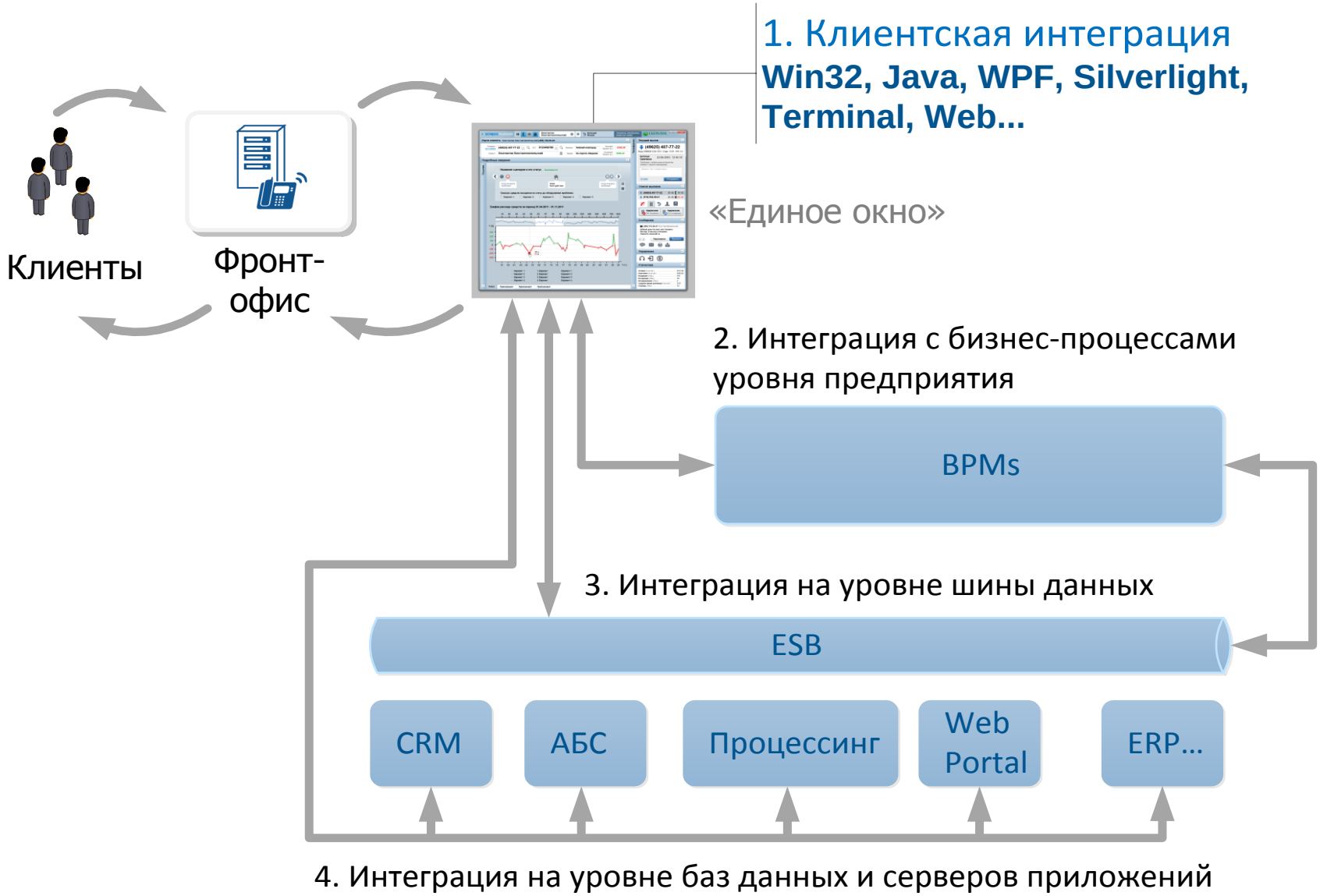
- Один удобный интерфейс ко всем системам
- Автоматизированные пошаговые сценарии:
  - Устраняют рутинные операции
  - Проводят оператора по шагам сквозь сложные процессы обслуживания
- Статистика в разрезе сценариев обслуживания

Преимущества использования концепции «единого окна»

- Быстрее обслуживание клиентов
- Меньше ошибок и «человеческого фактора»
- Дешевле нанять и быстрее обучить специалистов
- Быстрый эффект
- Симбиоз и синергия с банковскими системами (CRM, АБС, ДБО и т.д.)

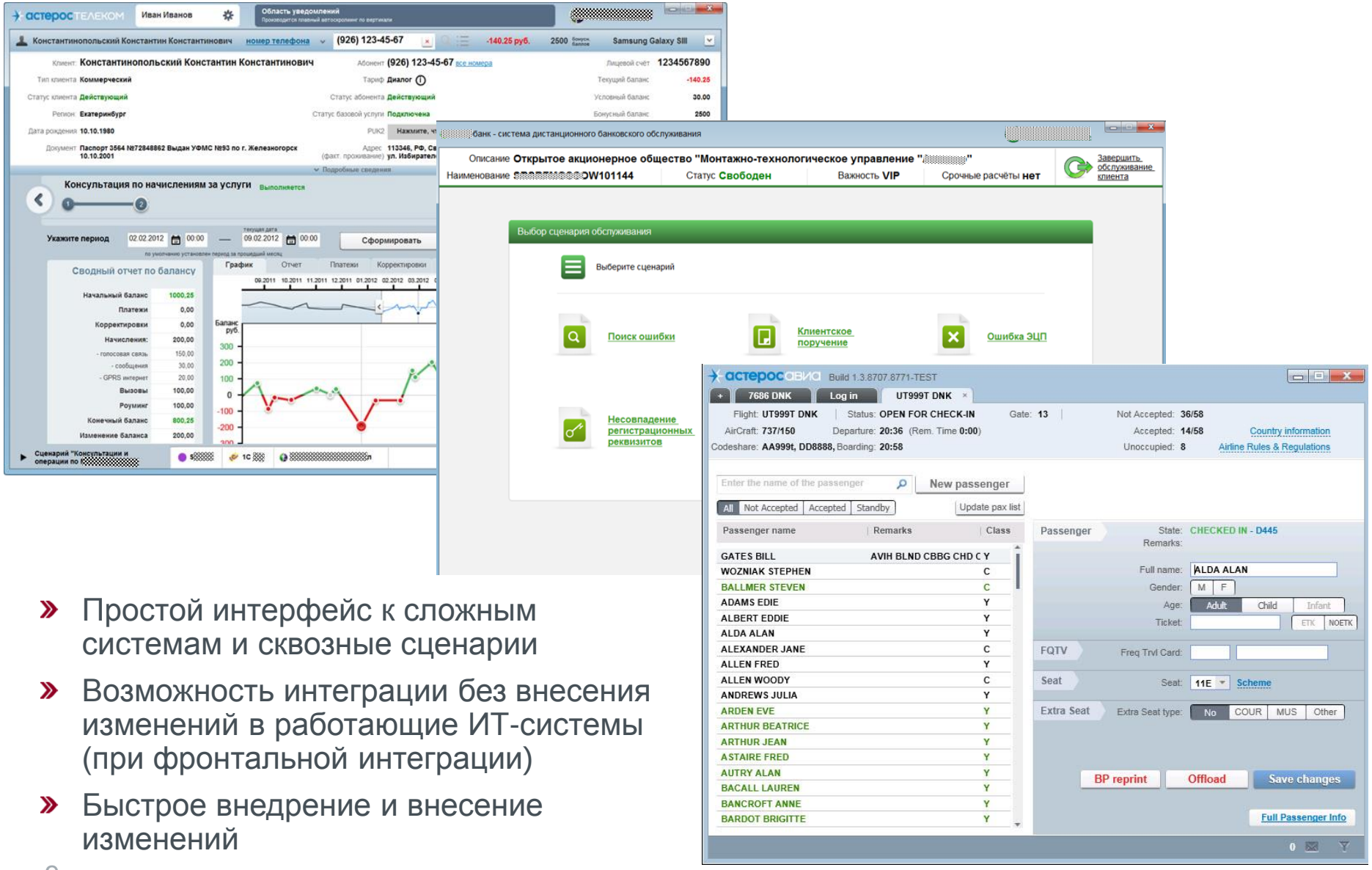
Средства интеграции по произвольным интерфейсам должны позволять внедрить «единое окно» не внося изменений в ИТ-системы Банка

астерослабс



«Астерос Бизнес Контакт» - платформа для создания «единого окна» и автоматизации сценариев обслуживания Клиентов

астеросЛабс



- Простой интерфейс к сложным системам и сквозные сценарии
- Возможность интеграции без внесения изменений в работающие ИТ-системы (при фронтальной интеграции)
- Быстрое внедрение и внесение изменений

«Астерос Бизнес Контакт» - сделано в «Сколково», сертифицировано по международным стандартам

- Создано при поддержке фонда «Сколково»
- Астерос Лабс – первая российская компания, сертифицировавшая собственный продукт «Asteros Business Contact» на **соответствие международным стандартам TM Forum Frameworx**
- Завершается сертификация во **ФСТЭК России** на соответствие механизмов безопасности международному стандарту **ISO/IEC 15408**
- Соответствие **ФЗ-152** и нормативам для **ИСПДн 1класса** для обработки персональных данных первой(!) категории в объёме более 100.000 субъектов

«Астерос Лабс» – резидент фонда «Сколково»

Проект по разработке платформы «Астерос Бизнес Контакт» прошел экспертизу фонда «Сколково»

«Фонд «Сколково» заинтересован в поиске наиболее инновационных и перспективных идей, которые разовьются в продукты, способные предоставить российскому бизнесу на международной арене новые конкурентные преимущества.

Мы уверены, что продукты, созданные на базе платформы «Астерос Бизнес Контакт», позволят повысить уровень сервиса для клиентов в офисах облуживания и центрах принятия решений в различных отраслях экономики, включая госсектор».

Александр Туркот,
исполнительный директор кластера ИТ
Инновационного центра «Сколково»

астеросЛабс

Сколково

Спасибо за внимание!

Ваши вопросы?

Усачёв Александр
Директор по развитию бизнеса

Тел.: +7 (495) 787-24-50 доб. 4703
Alexandr.Usachev@asteros.ru