

Polepszanie relacji z klientami może zaczynać się od wyciągu z konta



Silne relacje z klientami i ich lojalność może zbudować... comiesięczny wyciąg bankowy. Zważywszy na fakt, że 95% dokumentów transakcyjnych jest otwieranych i czytanych, a dla wielu klientów komunikacja ta stanowi jedyny regularny kontakt z ich bankiem – ważne jest, aby informacje w niej zawarte były czytelne oraz interesujące dla klienta, a więc spersonalizowane do granic możliwości. Bycie organizacją zorientowaną na klienta oznacza dziś umożliwienie klientom kontroli zakresu interakcji – we wszystkich kanałach komunikacyjnych. Ciekawym narzędziem wykorzystywanym do poprawy jakości obsługi klienta są relatywnie nowe dla większości banków wyciągi dynamiczne. Koncepcja ta zmienia sposób relacji z klientami, tak jak swego czasu media społecznościowe.

Dynamiczne, interaktywne, cyfrowe wyciągi zawierają informacje finansowe klientów zaprezentowane w sposób intuicyjny, przy użyciu czytelnych wykresów. Łatwa w obsłudze, bogata funkcjonalność tych wyciągów udostępnia czytelnikom szczegółowe informacje za pomocą tylko kilku klików. Wychodząc naprzeciw rosnącym potrzebom komunikacji mobilnej, dynamiczne wyciągi mogą być przeglądane za pomocą PC, tabletu, smartfona bądź innego urządzenia z systemem Android lub iOS.

Bliższe spojrzenie na korzyści

Na pierwszy rzut oka dynamiczny wyciąg zwraca uwagę graficzną prezentacją danych finansowych przedstawionych w postaci wykresów, diagramów i sald kont. Wykorzystując zwykłą przeglądarkę bądź aplikację mobilną użytkownik może klikać w poszczególne wykresy i diagramy, aby, na przykład, zobaczyć dokładniejszy wykres słupkowy wydatków w danym miesiącu. Klikając w ten z kolei wykres, można uzyskać większą szczegółowość danych – listę transakcji przedstawioną w formie tabelarycznej. Listę tę można dalej sortować, w zależności od daty transakcji lub jej wartości.



Instytucje finansowe i firmy outsourcingowe generują tradycyjne wyciągi papierowe wykorzystując do tego celu dane transakcyjne, zwyczajowo zawarte w plikach XML. Na podstawie dokładnie tych samych źródeł danych, przy użyciu odpowiedniego oprogramowania, organizacje te mogą produkować interaktywne wyciągi zamiast papierowych, drukowanych z formatów AFP lub PDF.

Dynamiczne wyciągi zaspokajają rosnącą potrzebę bycia lepiej poinformowanym i posiadania wglądu w informacje na temat własnych rachunków, gdziekolwiek się jest. Odpowiednia strategia dotycząca dystrybucji dynamicznych wyciągów zwiększy satysfakcję klientów poprzez:

- dużą interaktywność – klienci mogą przeglądać informacje zaprezentowane w postaci wykresów i diagramów, co umożliwi większą szczegółowość danych; użytkownik może indywidualnie zmieniać zakres szczegółowości za pomocą kilku klików.
- wyższy poziom personalizacji – to klienci decydują, jakie informacje chcą otrzymać i w jaki sposób; na przykład klient posiadający kartę płatniczą może wybrać zaprezentowanie skumulowanych płatności za pomocą wykresu liniowego lub diagramu.
- dostępność w trybie on- lub offline – aby zarządzać swoimi wydatkami, klienci mają możliwość interakcji w dowolnym czasie i miejscu.

- opcje dostarczania wyciągów w sposób wielokanałowy – dynamiczne wyciągi można przeglądać na komputerze, tablecie, smartfonie i/lub jakimkolwiek urządzeniu mobilnym.

Nadawanie priorytetu każdemu klientowi

Dynamiczne wyciągi pozwalają także organizacjom finansowym uzyskać wiele korzyści. Oferowanie interaktywnych wyciągów umożliwi pozyskanie klientów zgodnie z ich preferencjami. Wygoda, przejrzystość i poziom personalizacji umacnia komunikację z klientami, co z kolei wspiera ich lojalność.

Ponadto, dynamiczne wyciągi oferują przedsiębiorstwom wiele nowych możliwości:

- możliwość śledzenia kliknięć klientów i wyświetleń, co dostarcza cennych informacji na temat ich preferencji i potrzeb
- możliwość wykorzystania tych danych do prezentowania odpowiednich, spersonalizowanych ofert i komunikatów do klientów – włączając przekazy wideo – aby dokładniej kierunkować nowe produkty i usługi oraz budować silniejsze relacje.
- zdolność do interakcji z klientami za pomocą spersonalizowanych ankiet i czatów na żywo, które mogą być dołączone do dynamicznych wyciągów.

Dynamiczne wyciągi kolejnej generacji pozwolą bankom na współpracę z klientami w sposób mobilny, w czasie rzeczywistym, co jest podstawą budowania długofalowych wzajemnych relacji.

Opisane powyżej korzyści udostępniają rozwiązania **GMC Inspire**.

Szczegółowych informacji udzieli Paweł Walczak, Business Development Konsultant GMC Software Technology sp. z o.o.
tel. 22 250 21 84
mob. 514 219 409
p.walczak@gmc.net

artykuł promocyjny