

Мобильный банкинг

- SMS-банкинг
- IVR-банкинг
- Java-банкинг
- WAP-банкинг

на основе

мультитранспортной платформы WINGS



Мобильный банкинг

Мобильный банкинг на основе технологической мультитранспортной платформы WINGS позволяет организовать для клиентов банка комплекс дистанционных услуг, предоставляемых посредством каналов мобильной связи (GPRS, SMS, WAP, IVR), интеграции с J2ME (мобильным Java приложением), интеграции с WEB и Email.



Преимущества внедрения мобильного банкинга

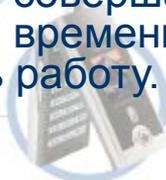
- Выстраивание дополнительного дистанционного канала связи с клиентами, возможность индивидуального контакта с каждым из клиентов, сообщивших банку номер своего мобильного телефона,
- Информирование клиентов об услугах и акциях банка
- Предоставление клиентам удобного дистанционного канала обслуживания (информирование об остатках и движении по счетам, проведение операций и т. п.)
- Расширение базы клиентов, пользующихся дистанционным обслуживанием (например, Интернет-банкингом), за счет привлечения клиентов, которые являются владельцами мобильных телефонов, но не имеют доступа в Интернет
- Снижение/регулирование телефонных очередей в службы клиентской поддержки банка
- Повышение лояльности существующих клиентов
- Привлечение на обслуживание в банк новых клиентов, заинтересованных в использовании мобильного банкинга
- Сокращение нагрузки операторов фронт-офисов банка за счет перевода части операций на дистанционный канал обслуживания
- Проведение маркетинговых опросов клиентов банка с использованием мобильной связи
- Ассоциирование банка с понятиями «инновационный» и «технологичный»

SMS-банкинг

- SMS-банкинг дает возможность зарегистрированным в системе клиентам проводить платежи, запрашивать информацию о состоянии счетов, подавать заявления в банк и производить прочие действия посредством отправки с мобильных телефонов в теле SMS-сообщений специальных команд.
- Для обеспечения информационной безопасности система запрашивает у пользователя его ID в системе, постоянный пароль и переменный код. Услуги SMS-банкинга оказываются клиентам, зарегистрировавшим свой номер сотового телефона при личном обращении в банк.

Пример открытия клиентом сессии в SMS-банкинге:

- Клиент отправляет на сервисный номер SMS-команду вида: `<REG.NNNNN.*****>`, где REG – означает команду авторизации, NNNNN – ID клиента в системе, ***** – постоянный пароль
- В ответ сервер банка направляет на телефон клиента переменный код.
- Клиент в ответном SMS направляет системе полученный переменный код (ответная отправка переменного кода позволяет системе идентифицировать номер как подлинный)
- Система авторизует номер, например, на 30 мин. В течение этого времени клиент может совершать с этого номера операции в системе SMS-банкинга. По истечении времени авторизации, клиент может авторизоваться повторно и продолжить работу.



Операции SMS-банкинга*

* Клиент, сохранив в своем мобильном телефоне набранные команды в качестве текстовых шаблонов SMS, может их использовать для проведения операций в будущем.

- Переводы между собственными счетами, пластиковыми картами.
- Валютно-обменные операции.
- Переводы на счета заведенных в системе компаний, в адрес которых наиболее часто совершают платежи (Операторы сотовой связи, Интернет-провайдеры, МГТС, Ростелеком, Мосэнерго, ЖКУ в ЕИРЦ и т. п.
- Переводы в адрес компаний и физических лиц, заведенных в кабинете клиента операционистом при его личном обращении в банк.
- Подавать заявление на перевыпуск/выпуск/блокировку пластиковой карты и пр.; на пролонгацию действующего договора срочного вклада; оставлять заявление на открытие нового срочного вклада, открывать новый вклад и т.п.; подавать заявку на покупку ценных бумаг и т.п.
- Запрашивать краткие выписки и остаток по счетам с получением их в SMS-сообщении; запрашивать полные выписки с получением их по Email, факсу или обычной почтой.
- Управлять своими рассылками.
- Запрашивать справочную информацию (курсы валют и пр.).
- Запрашивать помощь системы и прочее.

Примеры работы SMS-банкинга

Для проведения транзакций через систему SMS-банкинга могут использоваться специальные текущие лицевые счета, открываемые на каждого клиента, зарегистрированного в системе.

Пример 1: Клиент намерен пополнить баланс телефона в МТС на 500 руб.

Клиенту необходимо отправить запрос вида <N.V.SUMMA.*****>, где N – код операции, V – порядковый номер получателя, SUMMA – сумма, на которую производится транзакция, ***** - номер телефона.

<7.2.9161234567.500> , где 7 – команда перевода на счета операторов сотовой связи, 2- порядковый номер МТС, 9161234567 – номер телефона, баланс которого пополняется, 500 – сумма в рублях.

По завершении операций система направляет клиенту SMS-сообщение, <7-ok>, что означает, что операция перевода на счета операторов прошла успешно.

Пример 2: Автоматическая отправка сервером банка SMS-уведомления клиенту, попавшему в овердрафт

Сделать слайд уведомлений



Многопользовательский портал SMS-рассылок банка

Специалисты банка с помощью многопользовательского портала SMS-рассылок имеют возможность самостоятельно организовывать информационные SMS-рассылки клиентам своих структурных подразделений.

Например, специалисты Управления пластиковых карт могут формировать SMS-сообщения о местонахождении выпущенной пластиковой карты клиента, о необходимости погасить овердрафт и пр.; специалисты кредитного управления – напоминания о сроках внесения платежей по кредиту и т.п.



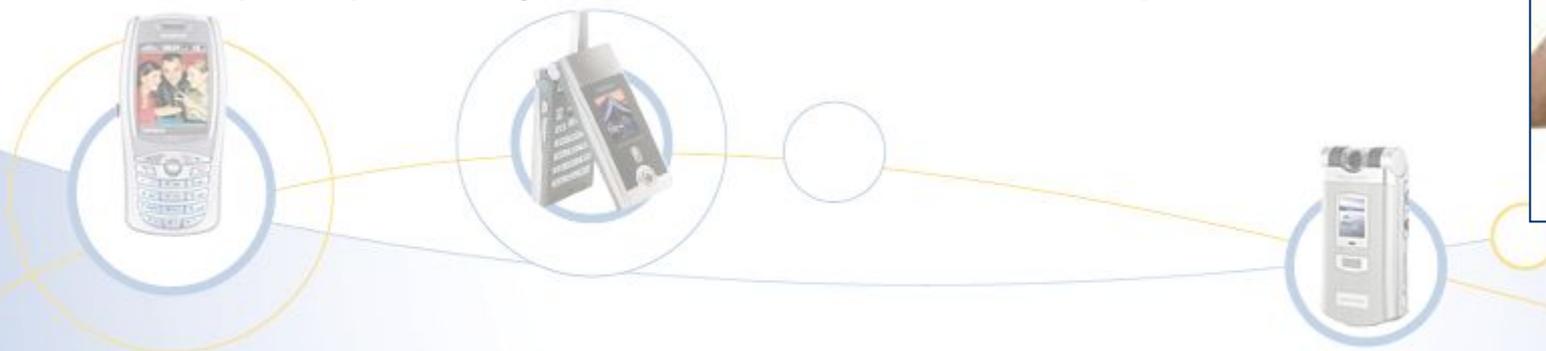
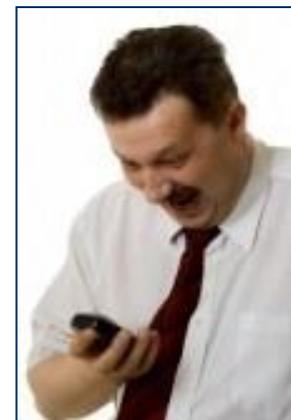
IVR-банкинг

- Клиенты банка могут воспользоваться системой голосового мобильного банкинга. Позвонив на сервисный номер с телефона, поддерживающего тоновый набор, клиент попадает в голосовое меню системы IVR-банкинг. Руководствуясь подсказкам автоответчика и нажимая соответствующие пунктам меню клавиши телефона, клиент может получать необходимую справочную информацию, проводить платежи, получать информацию о состоянии счетов, подавать заявления и совершать прочие операции, доступные в других компонентах системы мобильного банкинга.
- Для выполнения команд, требующих соблюдения информационной безопасности, система просит клиента авторизоваться и ввести в тоновом наборе его ID и пароль. При необходимости могут быть использованы переменные коды, которые клиент сможет получить в банке.



Голосовое информирование

- Голосовое информирование позволяет специалистам банка организовать автоматические звонки клиентам, информирующие о новых условиях и продуктах банка, о состоянии счетов, о наступлении сроков обязательств клиента и т.п.
- Клиент, принявший звонок, имеет возможность, не прерывая соединения, следуя подсказкам системы и нажимая необходимые клавиши телефона, получить разъясняющую информацию из IVR-меню системы или непосредственно соединиться с оператором службы технической поддержки.



Java-банкинг

Java-приложение для мобильного телефона предлагает пользователям мобильного банкинга повышенный уровень удобства и безопасности, предоставляет более дешевый канал обмена информацией между сервером банка и мобильными телефонами клиентов через WAP и GPRS, по сравнению с обменом информацией через SMS.

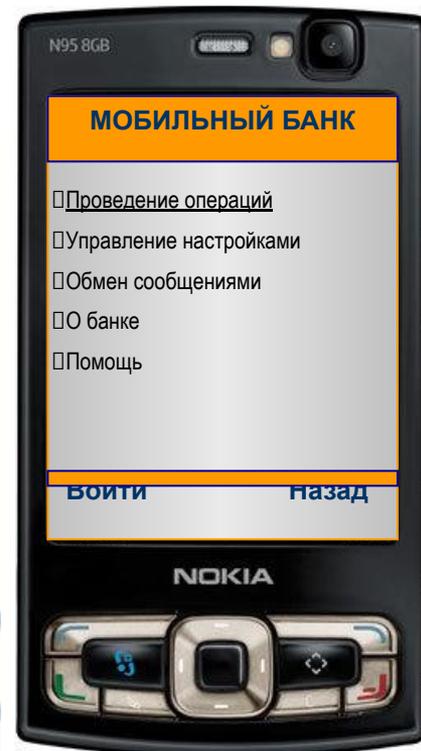
Java-приложения могут быть загружены на мобильные телефоны клиентов:

- по Bluetooth в отделениях банка, в местах где размещены банкоматы банка, оборудованные системами Bluetooth-рассылки;
- с WAP-сайта банка,
- с персонального компьютера, на который предварительно было загружено приложение с WEB-сайта, по data-кабелю, через инфракрасный порт или Bluetooth.



Java-банкинг (II)

- Посредством Java-приложения клиенты банка могут проводить операции, управлять настройками, обмениваться информацией с сервером банка по каналам GPRS и т.п.; могут совершать звонки в службы банка, отправлять системе SMS-команды непосредственно из меню приложения без набора сервисных номеров и специальных кодов команд (например, при недоступности GPRS, клиент может быть обслужен через SMS-банкинг); смогут найти справочную информацию о тарифах и услугах банка и проч. Обновление информации в приложении производится по каналам GPRS или Bluetooth (в случае нахождения клиента в зоне действия банковский Bluetooth-устройств).
- Java-приложение для мобильного банкинга выступает мобильным аналогом Интернет-банкинга и WEB-сайта банка. Приложение, например, может содержать следующие строки основного меню:
 - Проведение операций
 - Управление настройками
 - Обмен сообщениями с банком
 - О банке
 - Услуги банка
 - Специальные предложения/действующие акции
 - Отделения банка
 - Контакты



WAP-банкинг

- В WAP-банкинге доступен набор операций, аналогичный другим модулям мобильного банкинга:
 - Получение выписок по счетам, картам; информация о текущих остатках.
 - Получение справок о банке, услугах и тарифах банка, справке о курсах валют и пр. информации.
 - Проведение операций по счетам.
 - Подача заявлений и пр.
 - Управление настройками
 - И др.
- Безопасность обмена информацией обеспечивается за счет шифрования канала связи на всем участке от телефона клиента до сервера системы.
- Для авторизации в системе клиенту необходимо ввести логин и пароль. При необходимости, логин и пароль может быть дополнен введением переменных кодов, которые клиент, например, будет принимать по SMS на зарегистрированный за ним номер мобильного телефона и вводить в систему.

**Мобильные решения и
сервисы на основе SMS,
IVR, WAP, Bluetooth, J2ME**

**ПРИГЛАШАЕМ К
СОТРУДНИЧЕСТВУ**

WINGS Software House

Сокольнический вал д. 1Б офис 330

Москва 107113

Тел. +7 (495) 225-44-09

www.wsoft.ru

