



**NOVAVOX**

**Преимущества Telebanking на платформе Smartphone**

# Что такое Компьютерная Телефония (СТТ)



«Компьютерной телефонией (КТ) называется технология, в которой интеллектуальные компьютерные ресурсы (аппаратура и ПО) применяются для осуществления исходящих, приема входящих звонков и для управления телефонными соединениями»  
(Computer Telephony)

# Что дает компьютерная телефония



- Целый спектр новых услуг клиентам банка
- Повышает производительность труда служащих банка
- Позволяет снизить расходы на создание филиалов



# Что такое телебанкинг



- Приложение КТ
- Обслуживание удаленного клиента, т.е. удаленное дистанционное осуществление финансовых операций по телефону

# Преимущества телебанкинга



- Клиент не привязан к банку территориально
- Сокращается количество сотрудников банка
- Количество обслуживаемых клиентов ограничивается не количеством филиалов и отделений банка, а мощностью компьютерной системы и подключенных к ней телефонных линий
- Автоматический факсимильный сервис заменяет бумажный документооборот между клиентом и банком

# Преимущества телебанкинга



- Все операции производятся на центральном компьютере - можно быстро добавлять дополнительные услуги
- Клиенту не нужно посещать банк, чтобы узнать состояние своего счета или произвести какие-либо операции
- Хорошо сочетается с карточными платежными системами
- Обеспечивает круглосуточный сервис

# Немного статистики



- однократное обслуживание клиента обходится в 2,5-3 доллара
- автоматизированное с участием оператора call-центра – в 1,75-2 доллара
- автоматическое (без участия оператора) в 25-75 центов
- 2/3 вызовов обходится без участия оператора
- стоимость проведения банковских операций по телефону на 60% дешевле



# Немного истории



- Первое приложение - передача факсов при помощи компьютера (середина 80-х годов)
- 1991 год - открытые стандарты, архитектура клиент-сервер (цена, наращиваемость мощности системы)
- Бум КТ - 1996 г.



# Немного истории



- Первый в Германии - филиал Citibank, каждый 5-й пользуется телебанкингом
- В 1994г. Байерише Ферайнсбанк (Bayerische Vereinsbank)
- В 1995 Коммерцбанк (Commerzbank)
- Дойче Банк, система «Банк 24», первая комплексная, всеохватывающая немецкая банковская система

# Немного истории



- Шведская Скандия Банк, январь 1994 года, через год - 30 тыс. клиентов, обслуживало 12 сотрудников банка
- Кувейтский Национальный Банк (период развала финансовой системы после иракской оккупации) - 1991 г. В 1992 году система обрабатывала 100 000 обращений в месяц, а к концу 1994 года ежемесячный объем операций - более 250 тысяч.

## Немного цифр



- За осуществление каждой операции банк берет комиссионные, эквивалент примерно 1 доллару
- Объем услуг, предоставляемый по телефону первопроходцами этого бизнеса - банками Великобритании, за 5 лет десятикратно увеличился - с 2 млн. до 20 млн.
- 95% европейских банков эксплуатируют системы обслуживания клиентов по телефону



# Телебанкинг в России



- Один из первых – октябрь 1997 года
- получение информации по остаткам и движению средств со счета на счет
- оплата коммунальных услуг
- покупка и продажа валюты
- размещение депозита
- перевод денег за границу
- оплата сотовой связи
- пополнение карточки, не приходя в банк

# Операции, которые клиенты используют в России чаще всего



- Информация и справки
- Оплата телеграммы
- Покупка валюты
- Продажа валюты
- Передача документов по факсу
- Перевод на оператора

# Операции, которые в России проводят чаще всего

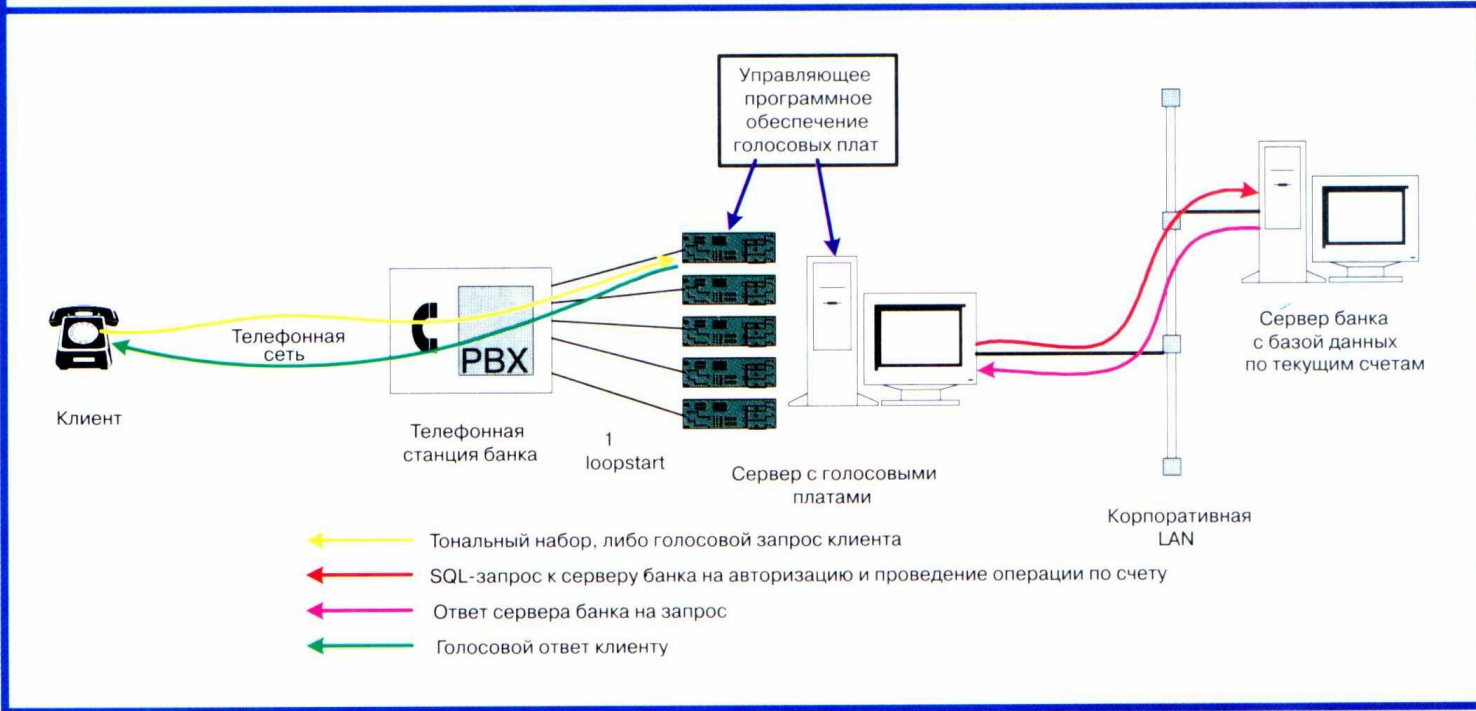


- Создание голосового почтового ящика
- Изменение реквизитов почтового ящика
- Остаток на текущем счете
- Информация о распоряжении клиента
- Список распоряжений за период
- Оплата услуг связи



# Как работает телебанкинг

Рис.1. Схема работы системы телебанкинга



# Аппаратная часть решения



- многоканальные платы расширения для персонального компьютера
- Intel Dialogic - 70% мирового рынка
- открытые стандарты
- Платы: факсимильного обмена, распознавания речи, конференции, коммутации и распределения ресурсов



# Платы Intel Dialogic





# Информационно-справочная система



- Курсы валют
- Адреса филиалов
- Информация об услугах банка
- Выход на оператора



# Операции по телефону

- Платежи по телефону
- Перевод денег со счета на счет
- Покупка валюты
- Оплата телеграмм
- Передача документов по факсу
- Остаток на счету
- Блокировка карточки

# Безопасность



- Уникальный пароль или PIN-код
- Система разовых паролей
- Использование устройства Token (генерация сеансового PIN-кода)
- Ограничение сумм платежей
- Непроведение непредоформленных платежей



# Телебанк-24



- Информационно-справочная
- Осуществление платежей
- ✓ Коммунальных услуг
- ✓ Телефонных переговоров
- ✓ Мобильный телефон
- ✓ Плата за учебу
- Баланс счета

# Smartphone 5.0



Система построена из стандартных компонент:

- персонального компьютера – сервер КТ
- одной или нескольких голосовых плат Dialogic или драйвера HMP для VoIP-соединений
- операционной системы Windows
- набора программных модулей



# Smartphone 5.0



- масштабируемость системы (от 2-х до 240-и портов)
- интегрируемость Системы в сетевую и информационную инфраструктуру офиса
- предоставляет администратору Системы удобный графический интерфейс для выполнения всех необходимых действий

**SMART**  
**PHONE**

# Smartphone 5.0 Application Generator



- графический редактор приложений
- встроенный язык программирования
- возможность вызова пользовательских функций из DLL-библиотек
- встроенная система голосовой почты
- расширенный доступ к базам данным (ODBC-Interface)





# Smartphone 5.0 Application Generator



- средства обработки факсов
- интеграция с почтовыми службами (MAPI)
- средства автоматического распознавания речи (ASR)
- средства синтеза речи (TTS)
- поддержка звуковых файлов формата WAV
- генератор отчетов



# Smartphone 5.0 Application Generator



## Приложения КТ

- Автоматическое распределение звонков
- Автосекретарь
- Система голосовой почты с возможностью передачи голосовых сообщений по электронной почте
- Информационно-справочные системы
- Системы автоматической факсимильной рассылки



# Smartphone 5.0 Application Generator



## Приложения КТ

- Системы речевого оповещения
- Факс-по-запросу
- Аудиотекст
- Системы сбора и контроля состояния заказов
- Телебанкинг
- Телеголосование
- Службы «Горячей Линии»



# Что дает банку внедрение телебанкинга



- Повышает эффективность работы банка
- Целый спектр новых услуг для клиентов банка
- Повышает качество работы с клиентами банка
- Создает положительный образ банка
- Преимущества в конкурентной борьбе



**Контакты:**



**Шестаков Алексей**

**+7 495 786 99 29**

**[alexey.shestakov@novavox.ru](mailto:alexey.shestakov@novavox.ru)**

**[www.novavox.ru](http://www.novavox.ru)**