NOVAVOX

Преимущества Telebanking на платформе Smartphone

Что такое Компьютерная Телефония (CTI)

«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 (Bayerishe 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 использует в России чаще всего

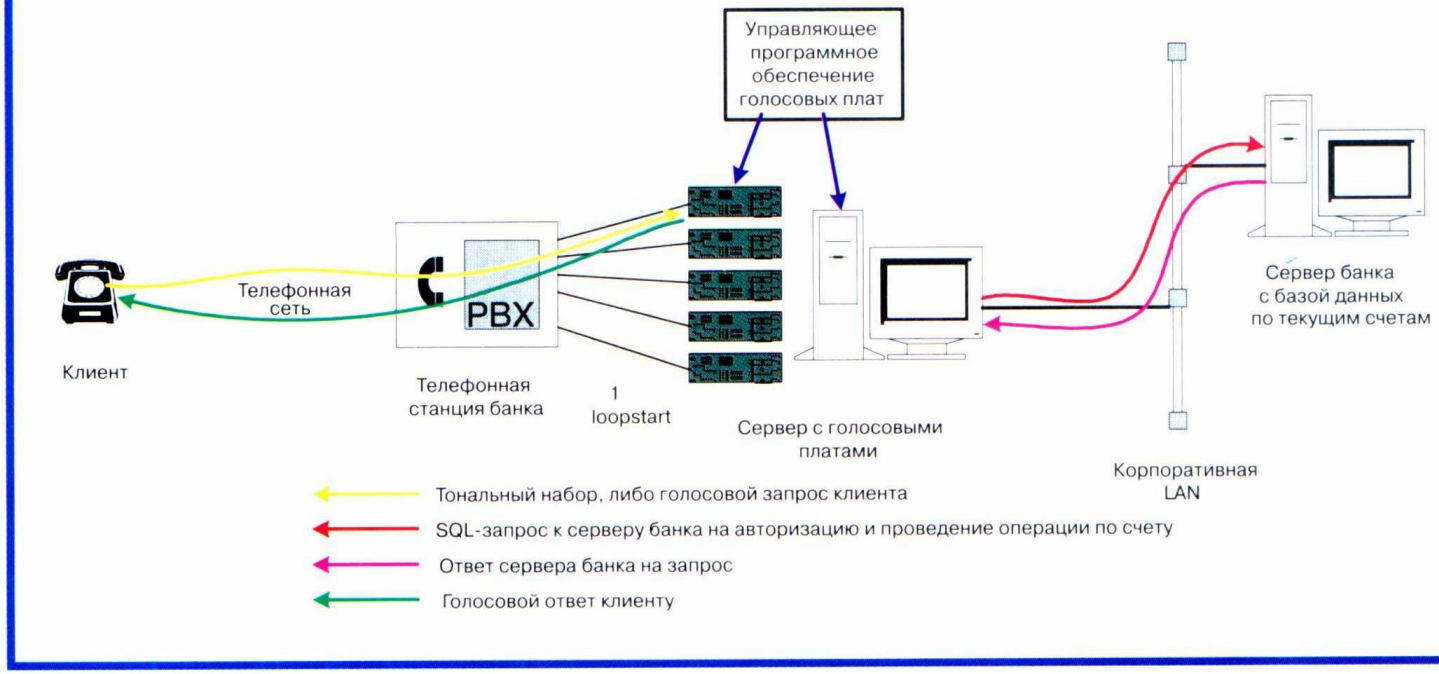
- Информация и справки
- Оплата телеграммы
- Покупка валюты
- Продажа валюты
- Передача документов по факсу
- Перевод на оператора

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

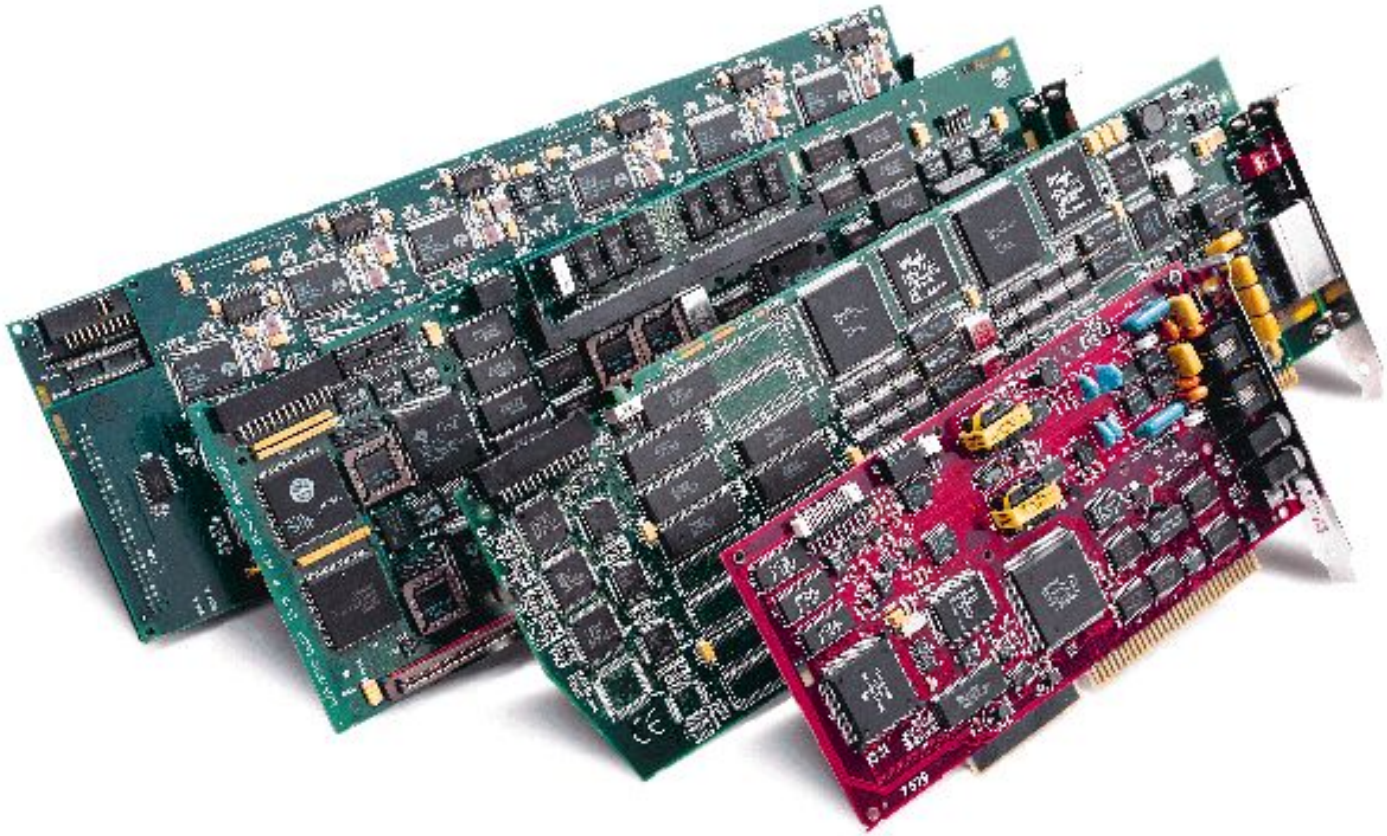
Рис.1. Схема работы системы телебанкинга



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

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

www.novavox.ru