



LiveBank²⁴

Ekspert Online w



(Commerzbank Group)

Klienci mBanku z aktywnym dostępem do nowej wersji serwisu transakcyjnego mogą korzystać z całodobowej pomocy Eksperta Online, nawiązując rozmowę video, połączenie głosowe lub komunikując się na czacie. W nowej wirtualnej placówce można załatwić większość operacji bankowych.

Wiodącym partnerem dostarczającym technologię użytą do realizacji projektu „Ekspert Online” i integrującą ją w infrastrukturze mBanku był Software Mind. Założenia do projektu oraz definicja procesów biznesowych zostały opracowane przez mBank. Technologia odpowiedzialna za przekaz audio/video/czat, sterowanie rozmową, prezentację materiałów oraz nagrywanie i odtwarzanie sesji, jest promowana przez Software Mind pod nazwą handlową LiveBank.

Użyte technologie



mBank – mBank – internetowe ramię BRE Bank (grupa Commerzbank, nr 2 w Niemczech) rozpoczął swoją działalność w roku 2000, jako pierwszy w pełni internetowy bank na rynku polskim.

Do dnia dzisiejszego zdołał zgromadzić imponującą liczbę 3,5 mln klientów, co stawia go w ścisłej czołówce banków internetowych w Polsce – biorąc pod uwagę kryterium liczby aktywnych kont internetowych. mBank prowadzi również operacje w Czechach i na Słowacji.

W 2012 roku mBank ogłosił plan stworzenia nowej platformy transakcyjnej, w której oprócz „tradycyjnego” kanału internetowego dostępne miały być:

- kanał mobilny
- marketing w czasie rzeczywistym
- PFM - Personal Finance Manager
- połączenie z bankiem z poziomu portali społecznościowych, wirtualna placówka z wykorzystaniem komunikacji video

Nowa platforma wystartowała w czerwcu 2013, a jej oddział wirtualny z końcem tego samego miesiąca.

Stan po wdrożeniu

W ramach wdrożenia uruchomiono założony zakres funkcjonalny oraz dokonano pełnej integracji z systemem CIC firmy Interactive Intelligence do obsługi call center. Dodatkowo konsultanci zostali wyposażeni w animowane prezentacje, pozwalające na szybką edukację klienta oraz symulatory dla wybranych produktów bankowych.

Więcej informacji znajduje się pod linkiem:

<http://media.mbank.pl/pr/247802/mbank-uruchamia-eksperta-online>

Zakres prac, skala projektu

Wdrożenie w mBank to przykład tzw. podejścia „Big Bang” oznaczającego, że klient decyduje się zaadresować usługę:

do wszystkich potencjalnych Klientów

w pełnym zakresie oferty

W szczególności Bank uruchomił call center wspierający Wirtualną Placówkę, dostępną w systemie 7x24h.

Klienci bez przydzielonych opiekunów komunikują się z dostępnymi konsultantami, nazywanymi przez Bank Ekspertami online.

Klienci zamożni, korzystający z oferty premium mBanku, mogą połączyć się z przypisanym do ich obsługi indywidualnymi ekspertami.

Cel wdrożenia

Istotą wdrożenia było uruchomienie prawdziwie wirtualnej placówki banku, umożliwiającej kontakt „twarzą w twarz” z odpowiednio wyszkolonymi konsultantami bankowymi wyposażonymi w następujące narzędzia:

- zestawianie połączeń między konsultantem i klientem w kanale wideo, audio i czat
- możliwość prezentacji materiałów przez konsultanta podczas konwersacji
- uwierzytelnianie klienta i autoryzacja operacji
- możliwość wykonania transferu połączenia do innego konsultanta
- wstrzymywanie i nawiązywanie połączenia
- rejestrowanie konwersacji z klientem, z możliwością późniejszego wyszukiwania i odtwarzania nagrań

Podstawowym celem było zwiększenie sprzedaży w kanale internetowym, zwłaszcza w zakresie sprzedaży bardziej zaawansowanych produktów bankowych.



4x

Więcej połączeń
z konsultantami



200.000

Klientów kontaktowało
się przy pomocy video



90%

Operacji można
wykonać
z Ekspertem Online

Korzyści

Wśród podstawowych korzyści zakładanych przez Bank, wynikających z wdrożenia należy wymienić:

- wzmocnienie wizerunku mBanku jako podmiotu nowoczesnego i innowacyjnego
- zwiększenie jakości obsługi klienta w kanale internetowym
- zwiększenie dostępności usług bankowych
- zwiększenie sprzedaży
- zwiększenie lojalności klientów

Dlaczego Ailleron

Przy wyborze Ailleron do realizacji projektu niebagatelną rolę odegrały:

- znajomość procesów w firmach finansowych potwierdzona licznymi wdrożeniami w tym obszarze
- koncentracja firmy na obsłudze kanałów dystrybucji produktów finansowych
- wysoka jakość wykonywanych prac
- elastyczność i kreatywność we współpracy z klientami
- pozyskiwanie know-how z różnych rynków światowych: USA, UK, Australia
- wysokie kompetencje w zakresie technologii Microsoft

Ailleron

Ailleron SA spółka powstała z połączenia firm: **Wind Mobile** und **Software Mind**, jest ekspertem w budowaniu wydajnych i innowacyjnych rozwiązań technologicznych, umożliwiających klientom firmy uzyskanie przewagi rynkowej poprzez zwiększenie potencjału sprzedaży. Produkty skierowane są zarówno do szeroko pojętego sektora finansowego, jak i telekomunikacyjnego oraz hotelarskiego. Flagowe rozwiązania firmy to między innymi:



LiveBank – wirtualny oddział banku, umożliwiający kontakt wideo z doradcami (Live Banking), zawieranie transakcji i natychmiastowe reagowanie na potrzeby Klientów. Zaawansowane rozwiązanie, wypełniające lukę między Internetem a wizytą w placówce, jest liderem rynku wirtualnej bankowości na jednym z najbardziej rozwiniętych rynków bankowości online.



iLumio – zintegrowany system interaktywnej obsługi gości hotelowych, będący równocześnie centrum rozrywki, oferuje gościom atrakcyjne rozwiązania multimedialne i usługi cyfrowe, a hotelarzom efektywne zarządzanie sprzedażą oraz organizacją hotelu. Nowoczesność technologiczna iLumio stawia go w czołówce światowych rozwiązań. Produkt zdobywa 80% nowo budowanych hoteli 4/5* w Polsce. System wdrażany jest również w szpitalach, na stadionach, czy w centrach konferencyjnych – wszędzie tam, gdzie istotny jest dostęp do bieżących informacji oraz rozrywki.



Ringback Tones – wydajne i skalowalne platformy umożliwiające operatorom komórkowym oferowanie usługi Halodzownek, czyli muzyki, reklam lub informacji w miejscu sygnału oczekiwania na połączenie. Produkt One Ringback, jako pierwszy na świecie, umożliwia efektywną synergię uczestników rynku muzyki cyfrowej, przynosząc im wymierne korzyści.

Rozwiązania Ailleron zostały wielokrotnie docenione m.in. na FinovateFall w Nowym Jorku, EFMA Digital and Mobile Excellence czy European Business Awards. Spółka zatrudnia ponad 400 najwyższej klasy ekspertów i prowadzi wdrożenia na terenie Unii Europejskiej, Bliskiego Wschodu, Północnej Afryki, Ameryki Północnej oraz Australii.

LiveBank²⁴



+48 12 252 34 00



info@livebank24.com



www.livebank24.com

Do grona klientów Ailleron zaliczają się m.in.:



sektor bankowy: mBank, Commerzbank, Standard Chartered, Crédit Agricole, BZ WBK, Raiffeisen POLBANK, ING Bank Śląski, Bank DnB NORD, Deutsche Bank PBC, Bank Pocztowy, Bank BPH, BIZ Bank



sektor hotelarski: Hilton, Holiday Inn, Q Hotel, Best Western, PURO, Artamów, Mikołajki, Nosalowy Dwór



sektor telekomunikacyjny: T-Mobile, Orange, Polkomtel, P4, DIALOG Telecom, NETIA, UPC, BillBird, Nova (Island)

Więcej informacji na: www.ailleron.com