

GLORY

PROTEM

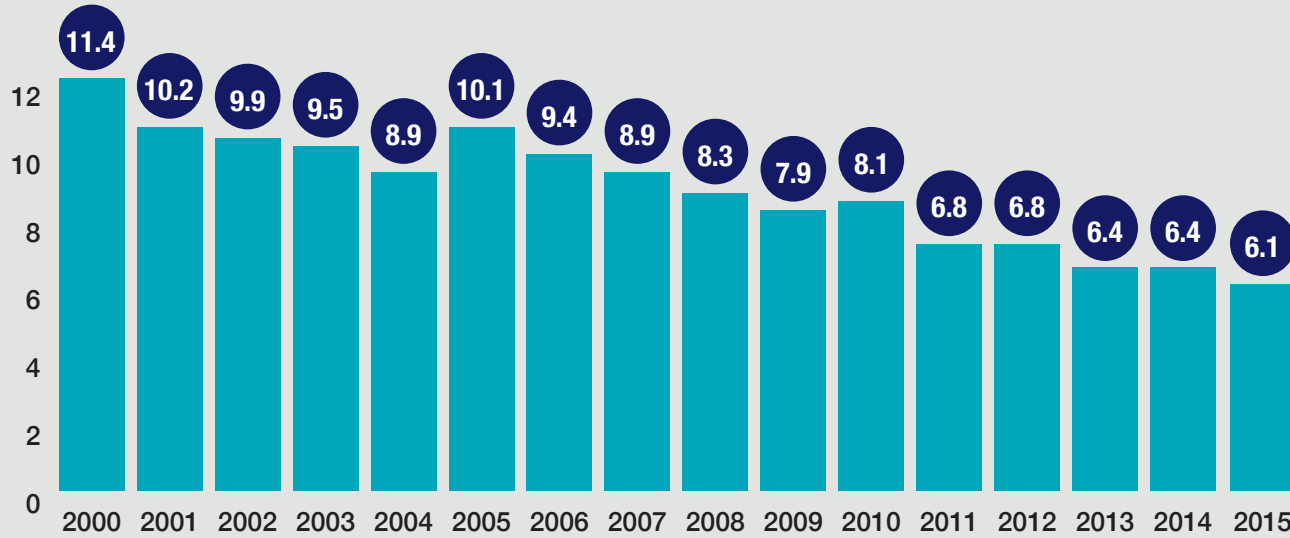
TellerInfinity™

Esnek, asiste self servis teknolojisi.
Daha güvenli, iyileştirilmiş müşteri deneyimi.

MODERN ŞUBE BANKACILIĞI – ZORLUKLAR VE FIRSATLAR

ŞUBE BAŞINA ORTALAMA AYLIK İŞLEM SAYISI (× 1.000)

Kaynak: FMSI Yerel Bankalar ve Kredi Birlikleri 2011/2015 Analiz Raporu

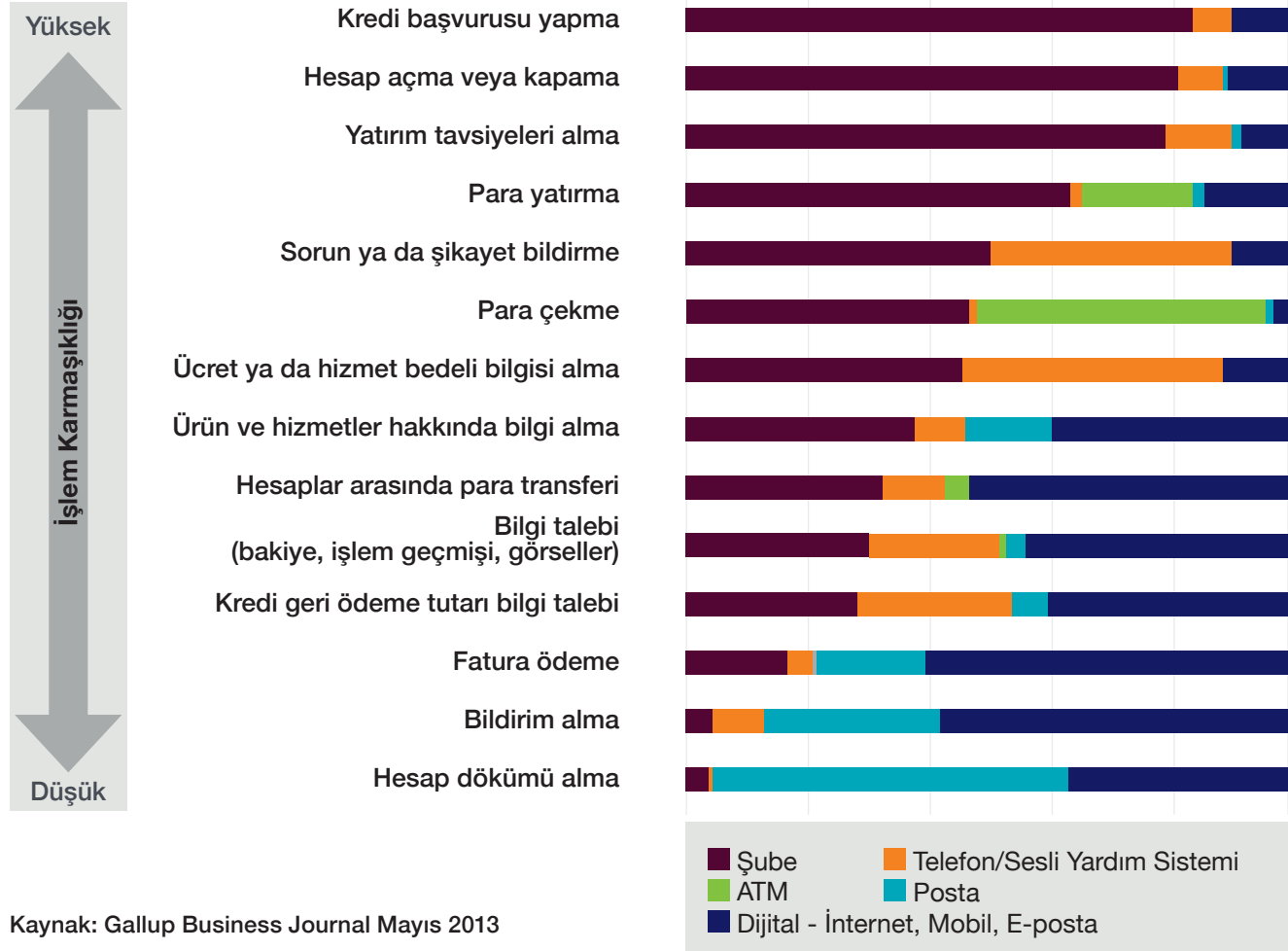


Bankacılık ekosistemi son on yılda ciddi derecede değişiklik gösterdi. Bunda ana etken teknolojinin bankacılık müşterilerine olağanüstü çok sayıda “self servis” imkanı sunması idi. Bu imkanlar, hesap verilerine anında erişimden, otomatik elektronik ödemelere ve nakite hızlı erişime kadar uzanmakta.

Sadece son 10 yılda, eskiden şubelerde gerçekleştirilen işlemlerden %40’ı artık ortadan kalkmış durumda. İşlem sayıları hiç olmadığı kadar yüksek seviyelerde gerçekleşirken, bunların büyük çoğunluğu artık self servis kanalları üzerinden yapılmakta. Görünüşe bakılırsa geleneksel şube kavramı altın çağını geride bırakıp gerileme devrine girmiş bulunuyor.

Bununla birlikte, daha derin bir analiz yapıldığında, self servis kanalları üzerinden yapılan işlemlerin çoğunun, bakiye görüntüleme, çek ödemeleri, maaş çeklerinin doğrudan nakit hesabına yatırılması, hızlı para çekme ve yatırma, para transferleri ve çek yatırma işlemleri gibi en basit işlemler olduğunu görüyoruz.

DAHA KARMAŞIK İŞLEMLER VE KANAL SEÇİMİ



Kaynak: Gallup Business Journal Mayıs 2013

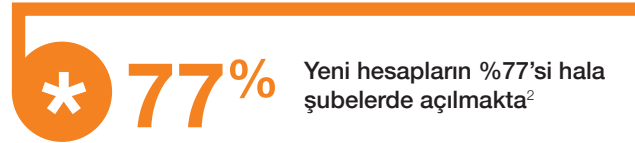
Bu geçiş dönemi içinde, **banka şubeleri, daha karmaşık işlemlerin gerçekleştirildiği mekanlar haline geldi. Bu türden daha karmaşık işlemlere hala sık sık gerek duyuluyor.** Banka şubeleri, para yatırma hizmetlerinin gerçekleştirildiği ve müşterinin hesabına ilişkin sorunların çözüldüğü başlıca merkezler olma niteliklerini koruyorlar. Aslına bakılırsa, müşteriler daha karmaşık bankacılık faaliyetleri söz konusu olduğunda gerçek banka görevlilerinden destek almayı tercih ediyorlar.

Bu, kötü değil, tam tersine harika bir şey. Müşteriler için önde gelen birebir temas noktaları olarak şubeler ve buralarda çalışan takım üyeleri, **güçlü müşteri ilişkileri oluşturmak, satış fırsatları yakalamak ve müşterilere etkisi yüksek deneyimler sunmak** doğrultusunda ideal bir konumdalar.

Burada zorluk, bu iki gerçekliği bir araya getirebilmekte ve şunları kabul edip içselleştirilmekte yatıyor: şubeye ilişkin ekonomik kurallar artık değişti. Finans kurumları maliyetlerini iş akışlarına uygun hale getirmek zorunda. Çalışanların rollerinin şube bankacılığının yeni odaklarına uyum sağlaması şart. Tüm bunların doğru biçimde yapılması ise **olağanüstü fırsatlar sunmakta.**

ŞUBE DÖNÜŞÜMÜNÜ GERÇEKLEŞTİRİRKEN KRİTİK SEÇİMLER

SATIŞLAR YÜKSELMELİ. MÜŞTERİ DENEYİMİ HARİKA OLMALI. MALİYETLER AZALMALI. FAKAT NASIL?



¹SMF - Social Market Foundation ²Aite ³Bain & Company

MÜŞTERİLER NE İSTER?

Müşteriye yaşatılan harika bir deneyimin sonunda ne geldiğini biliyoruz: **başarı**. Peki son aşamadan önce ne var? Başlangıçta, en iyi deneyimi yaşatan kolaylıktır. En kolay işlem, basit olduğunda ya da düşük riskli bir işlem olduğunda bir self servis kanalı üzerinden yapılan işlemidir. Ancak, işlemin karmaşıklığı ve riski arttıkça müşteriler kolaylık yerine, güven duygusu ve destek arar, bu nedenle de şubeye gelirler. Şubede müşterilerin beklediği ilk şey **hızlı hizmettir**. Beklenti, **karmaşık olmayan, dolambaçlı yollardan geçmeyen ve ihtiyaç duyulduğunda güçlü destek içeren** bir süreçle işlerini halledebilmekten, insanı hoşnut edecek bir etkileşim ve uygun zamanda devreye giren yardım ve destekten ibarettir.

BANKACILAR NE İSTER?

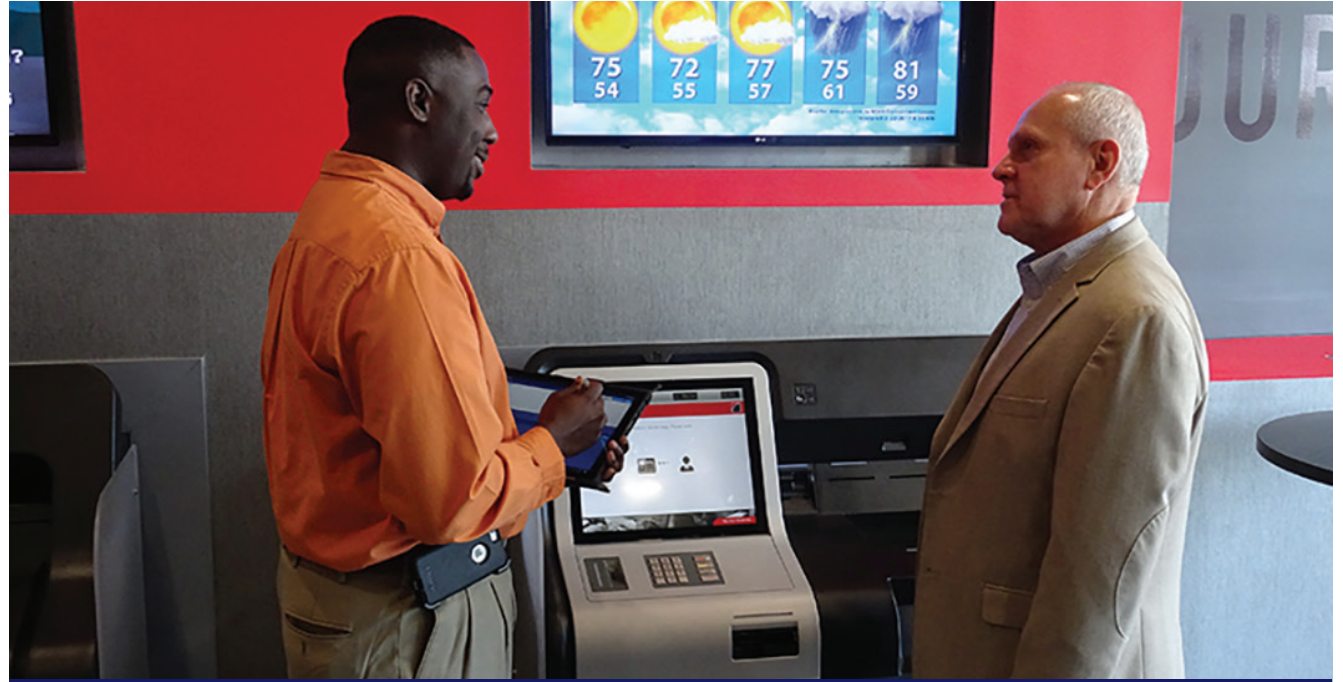
Bankacılar ise satış yapmayı isterler. Bankacılıkta satış süreci, keşif ve adayları tespit ile başlar, **ilişki tesisi** ile geliştirilir ve bir ihtiyaç ile bir teklifin gerek müşteri, gerek banka için bir artı değer yaratacak şekilde aynı doğrultuda eşleşmesi ile süreç tamamlanır. Şubede satış yapabilmek için **etkileşime girmemizin, ihtiyaçları belirlememizin ve kaliteli tavsiye verebilmemizin önünü açan fırsatlar yaratabilmeliyiz**. Bu da takım üyelerinin uygun zamanda devreye girmeye hazır olması ve müşteriye odaklanmış durumda bulunması anlamına gelir. Bunun için ise personelin eğitilmesi, müşteriye uygun yönlendirmeyi yapmak konusunda yetkinlik kazandırılması, en önemlisi müşterinin tekrar tekrar şubeye dönmesini sağlayacak şube deneyimini yaşatabilecek olgunluğa getirilmesi gereklidir.

ŞUBE KANALININ YÖNETİCİSİ NE İSTER?

Maliyetler insin. Gelirler yükselsin. Ciro düşmedikçe, müşteri deneyimi başkasının sorunudur. Maliyetler esastır. **Altyapının** her bir unsuru iyi kullanılıyor mu, **kar getiriyor mu?** İnsanlar “çok çalışıyorlar mı”, **takım üretkenliğini finansal ve operasyonel çıktılar halinde ölçebiliyor** muyuz? Mümkün olan yerlerde teknoloji ve otomasyondan yararlanarak **pahalı insan emeğinin yerine geçirebiliyor ve eldeki imkanları maliyet etkin biçimde kullanabiliyor** muyuz?

BU SEÇİMLER ARASINDA BİR ÇELİŞKİ VAR MI?

Bir banka daha az para harcayıp buna rağmen müşteri deneyimine ve satışa daha fazla odaklanabilir, tüm taraflar için daha olumlu bir sonuç ortaya çıkartabilir mi?



“GİŞECİ DESTEKLİ KULLANILAN MAKİNALARIMIZ STRATEJİMİZİN TEMEL TAŞINI OLUŞTURUYORDU. KÜÇÜK, PERAKENDE SATIŞ NOKTASI ÖLÇEĞİNDE, ETKİN KULLANILAN MEKANLAR DÜŞÜNDÜK. TELLERINFINITY CİHAZLARIMIZLA ÇALIŞAN YALNIZCA DÖRT PERSONELİMİZLE BU ŞUBE, ÇALIŞAN SAYISININ BAZEN İKİ YA DA ÜÇ KAT DAHA FAZLA OLDUĞU DİĞER TÜM ŞUBELERİMİZDEN DAHA FAZLA İŞ ÇIKARIYOR. TELLERINFINITY BİZİ İDARİ İŞLERİN YÜKÜNDEN KURTARIYOR, KİŞİYE ODAKLANABİLMEMİZİ SAĞLIYOR. BURADA OLMA NEDENİMİZ DE BU ZATEN, İNSANA ODAKLANMAK. BU CİHAZIN EN ÖNEMLİ TEMEL DEĞERLERİMİZDEN BİRİSİNİ GERÇEKLEŞTİRMEYE, İNSANLARLA İYİ İLİŞKİLER KURMAMIZA YARDIMCI OLDUĞUNU HİSSEDEBİLİYORUZ.”

Jared Freeman, CEO, ASE Credit Union, ABD

BAŞARILI MÜŞTERİ DENEYİMİNİN İLK ADIMI, ESNEK, ASİSTE SELF SERVİS TEKNOLOJİSİYLE BAŞLAR



MÜŞTERİ İÇİN HIZLI, ETKİN HİZMET

- Karmaşık hizmetler artık verilebilir
- Rahatsız etmeyen nitelikte yardım, ihtiyaç olduğunda geri planda hazırdır – onaylar, sorular ve özel hizmetler için devreye girer
- Kuyrukta, etkileşimsiz geçen bekleme sürelerine son
- Müşteri işlemlerin hızını kendisi kontrol edebilir

MÜŞTERİLERLE DAHA AKILLI ETKİLEŞİM

- Yapılan işlem için değil, müşteriye odaklanmak için yeterli zaman bulunur
- Şubede kimin olduğu ve neler yaptığı bilinir
- Yüksek potansiyele sahip müşteriler tanınıp akıllı iletişim kurulabilir
- Yönlendirme imkanı vardır ve gelir getirmeyen nitelikteki görevler üzerine kafa yorma zorunluluğundan kurtulunur

DAHA FAZLA İŞ

- Personelin zamanı işlem yapmaya değil, %50-100 oranında daha fazla, etkileşime ayrılabilir
- Geleneksel gişe pozisyonu sayısı %50-100 oranında azalır ve bunların bilinen yüksek maliyetlerinden kurtulunur
- Karmaşık ihtiyaçları olan müşterileri yönlendirmek ve desteklemek için %100 odaklanılabilir

ŞUBEDE YAŞANAN DENEYİMİN, MÜŞTERİ SADAKATI VE SEÇİMLERİ ÜZERİNDE DOĞRUDAN ETKİSİ VARDIR

Müşteriler ihtiyaçlarının çoğu için hala şube kanalını tercih ediyor, ancak artık şubeden beklentileri her zamankinden daha yüksek. Yakın zamanda yapılan araştırmalar müşterinin şubede yaşadığı deneyimin müşteri sadakati - ve devamında müşterinin finansal çözüm tedarikçisi seçimi - üzerinde tüm kanallar içinde en büyük etkiye sahip olan unsur olduğunu gösteriyor. TellerInfinity müşterinin şube deneyimini bir üst seviyeye taşıyor.

- TellerInfinity bölünmeyen bir ilgi ve özen ile yardım ve destek sunarken müşterinizle yeniden irtibat kurmaları için çalışanlarınıza daha fazla zaman kazandırır. Banka görevlisi ve müşteri birebir ve fiziki olarak yanyana bulunarak, anında bağlantı kurabilir. Müşteri uzunca bir süre işlem sırasını beklemek ve ardından gişe görevlisiyle arada fiziki bir engel varken görüşmek zorunda değildir. Sunulan yardımcı hizmet böylece, otomasyon etkinliği ile kişisel ilginin verdiği güven arasında bir köprü kurmaktadır.
- Müşteri ile kurulan bu yeni, daha kişisel temas, onları memnun edecek, çalışanlarınızın motivasyonunu yükseltecektir. Ek olarak, maliyetlerinizi düşürecek ve şubelerinizin rakiplerinize göre daha öne çıkmasına büyük katkı sağlayacaktır.
- Müşteriler artık işlemlerini nasıl ve ne zaman yapmak istiyorlarsa öyle yapabilecekler, banka personeliyle ise istedikleri derecede etkileşime gireceklerdir. Sunulan, “işlemini kendin yap” tarzında hayal kırıklığı yaratan bir talimat değil, üst seviye bir hizmettir: TellerInfinity teknoloji ile kişisel temas arasında eşsiz bir denge yaratır.



“TELLERINFINITY, PERSONELİMİZE MÜŞTERİLERLE SOHBET İÇİN DAHA FAZLA ZAMAN BIRAKIYOR, ŞUBE AĞIMIZDA KATMA DEĞER OLUŞTURUYOR VE SATIŞLARIMIZIN ARTMASINI SAĞLIYOR”

Rob Aitken, CIO, Beyond Bank, Avustralya

MÜŞTERİ DENEYİMİ HERŞEYİN ÜSTÜNDE, BANKACILIK İŞLEMLERİ HALA ÖNEMLİ

Her ne kadar şubelerin yalnızca danışmanlık hizmeti vermek için kullanılmasını arzu etsek de, bankacılık işlemleri hala bu hizmet kanalında çok önemli bir rol oynamakta. TellerInfinity bankacılık işlem deneyimini daha iyi hale getirir.

SEZGİSEL VE ERGONOMİK

TellerInfinity, kullanım kolaylığı ve müşterinin rahatlığı ön planda tutularak tasarlandı. Grafik kullanıcı arayüzü, yapılmakta olan işlemin tüm süresi boyunca müşteriye yol gösterir. Sistemin tamamı müşterilere optimum düzeyde ergonomi sunar.



SINIRSIZ İŞLEM KABİLİYETİ

TellerInfinity, her türlü para çekme işlemi, banknot, madeni para ve çek yatırma, fatura ödeme, hesaplar arasında transfer, müşteri temsilcisiyle görüşme randevusu oluşturma, hesap ekstresi ve çek bastırma işlemleri de dahil olmak üzere, bir gişe görevlisi tarafından yapılan neredeyse tüm işlemleri şube personeli tarafından istendiğinde ve gerektiği kadar verilebilen yardımla gerçekleştirebilir.



İŞGÜCÜ OPTİMİZASYONU

Personel artık verimsiz bankacılık işlemlerinin yükünden ve gişeleri desteklemek için gereken arka ofis işlerinin büyük çoğunluğundan kurtulabilir. TellerInfinity takım üyelerinin zamanını serbest bırakarak daha iyi hizmet verebilmelerini ve satışa yoğunlaşmalarını mümkün kılar.



HİZMET KOLAYLIĞI

Müşterinin sisteme kendini tanıtırma işlemi, ATM kartı yoluyla, internet bankacılığı doğrulama bilgileriyle, hesap bilgilerinin girilmesiyle, hatta tek kullanımlık şifreler aracılığıyla bile yapılabilir.



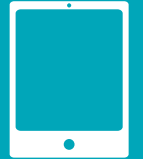
MÜŞTERİ VE SIRA YÖNETİMİ

Müşteriler istedikleri her an alabilecekleri yardımın da desteğiyle TellerInfinity aracılığıyla istedikleri işlemleri gerçekleştirdikçe bekleme süreleri kısalmaktadır. Personel, müşterinin ihtiyaca en uygun işlem sırasını seçmesine yardımcı olur ve yardım gerektiğinde bunu anında farkederek hemen devreye girebilir. TellerInfinity'nin yazılımı banka personeline müşteri ihtiyaçlarını ortaya çıktığı anda bildirebilir.



MÜŞTERİ TEMSİLCİSİNİN SAĞ KOLU

Tek bir Müşteri Temsilcisi şubedeki bir ya da daha fazla TellerInfinity cihazına basit bir tablet aracılığıyla destek verebilir. Şube çalışanlarından her biri tabletlerinden ya da masaüstü bilgisayarlarından her müşterinin durumunu - müşterinin kim olduğunu, her işlemde harcanan süreyi, yardıma gerek olup olmadığını, istenilen her türlü CRM verisini - görebilmektedir.



DÖNÜŞMÜŞ, DENEYİMLİ BANKACILIK İÇİN İYİ DÜŞÜNÜLMÜŞ TASARIM



“MÜŞTERİLERİMİZE YENİLİKÇİ ÇÖZÜMLER VE MÜMKÜN OLAN EN İYİ DENEYİMİ SUNMAYA KARARLIYIZ. GLORY İLE OLAN ÇÖZÜM ORTAKLIĞIMIZ BİZİM İÇİN ÇOK DEĞERLİ, TELLERINFINITY’NİN BİZE SUNDUĞU İMKANLAR İSE BİZE HEYECAN VERİYOR. BU ÇÖZÜM MÜŞTERİLERİMİZLE KURDUĞUMUZ BAĞLANTIYI YENİ BİR SEVİYEYE TAŞIMA POTANSİYELİNE SAHİP, BU DA YENİLİKÇİ STRATEJİLERİMİZLE TAM BİR UYUM İÇİNDE.”

**John B Lund, Genel Müdür ve CEO,
America First Credit Union**

GERÇEK FAYDALAR SUNAN ÖZELLİK VE İŞLEVLER

Banknot yatırma ve çekme ile ilgili tüm hizmetler – bireysel bankacılık müşterileri ile küçük ve orta ölçekli ticari işletmeler için, para yatırma, kupür seçimi imkanı tanıyan yüksek tutarlı para çekme işlemleri de dahil olmak üzere tüm hizmetler.

Düşük montanlı işlemler seviyesinde madeni para yatırma ve çekme – madeni para için ihtiyaca göre konfigüre edilmiş özel miktarlı madeni para yatırma, madeni para çekme, tam işlevli madeni para çevrim işlemleri.

Deste besleme imkanına sahip çek tarama sistemi – MICR doğrulaması, çift taraflı görüntü analizi, otomatik cirolama işlemine ek olarak, isteğe göre deste halinde ya da tek bir çek içeren hızlı taratma işlevi.

Diğer önemli şube işlemleri – sunduğumuz DYNAMIX yazılımı arayüzleri ile resmi çek ve para transfer emri üretimi ve basımı, ihtiyaca uygun kart basımı işlemleri.

Hesap bakiyesi doğrulama, tüm hesap hareketlerini içeren ekstre yazdırma, kredi ve kredi kartı ödeme işlemleri – barkod (1D, 2D, QR) ya da NFC kart (temassız kart) okutma yoluyla gerçekleştirilir, A4/tam sayfa (termal yazıcı ile) yazdırma ve daha pek çok işlem.

Kolay entegrasyon – Bir Glory çözümü olan Dynamix yazılımı sayesinde TellerInfinity, minimum bir entegrasyon çabasıyla ve en düşük maliyetlerle mevcut bankacılık sistemlerine ve iş akışlarına kolaylıkla entegre edilebilir.



*isteğe bağlı özellik

Bir Glory ürünü olan TellerInfinity, müşterilerine nakit işleme otomasyonu konusunda hep yüksek standartlar sunmuş olan Glory'nin uzun tarihindeki önemli bir devrimdir. Glory'nin gişe operasyonlarında, self servis kanallarında ve bankacılık sistemlerine entegrasyon konusunda uzun yıllar boyunca biriktirdiği deneyimle desteklenen TellerInfinity, olağanüstü bir müşteri deneyimi yaşatmak ve yatırımınıza en kısa sürede geri dönüş sağlamak hedefiyle tasarlanmıştır.

ESNEK VE HIZLI BANKACILIK İŞLEMLERİ PORTFÖYÜ

TellerInfinity, bankaların, müşterilerine dönüşmüş bir hizmet seviyesi ve kişiselleştirilmiş insan temasını bir arada sunabilmesi yoluyla otomasyondan hızlı bir şekilde yararlanabilmesi için tasarlanmıştır.



DOĞRULAMA

Kart/PIN
İnternet bankacılığı
Gişeci tarafından doğrulama
QR kod
KYC* doğrulaması
Ön talep oluşturma



PARA YATIRMA

Banknot
Çek
Madeni para
Farklı hesaplarla işlem yapma
KYC/CTR* raporları



PARA ÇEKME

Hızlı Para Çekme
İsteğe göre ayarlanmış karışık
kupür çekme
Para çekme işlemleri
Bankaya ait çekler
KYC/CTR* raporları



ÖDEMELER

Kredi ödemeleri
Farklı kurum faturası ödeme
Transfer yoluyla ödemeler
Nakit veya çek yoluyla ödemeler
Müşteri hesabına üçüncü kişiler
tarafından yapılan ödemeler



RESMİ ÇEKLER



HESAP DÖKÜMLERİ/ MAKBUZLAR

Ekranda görüntüleme
Özet hesap dökümü
Tam hesap dökümü
Kısa mesaj/e-posta/kağıt
ortamında makbuz oluşturma



PARA DEĞİŞTİRME İŞLEMLERİ

Banknot karşılığı banknot alma
Madeni para karşılığı banknot
alma
Kambiyo (yerel para birimi
olarak yatırma karşılığı)



PARA TRANSFERLERİ

Hesaptan hesaba
Hesaptan başka banka
hesabına

*KYC: Know Your Customer (Bankalararası Ortak Kimlik Doğrulama Sistemi), CTR: Currency Transaction Report (Kambiyo İşlem Bildirimi)

İlgili çözümler...

RBG-200 SERİSİ

RBG-200 serisi, geniş bir aralıkta yer alan değişik banknot işleme ihtiyaçlarını karşılamak üzere özelleştirilebilen, benzersiz ve esnek bir tasarım sunmaktadır.



VERTERA™ 6G

Vertera 6G gişe nakit çevrim cihazları, basit, esnek, kapsamlı ve bütünleşik bir gişe otomasyon çözümü sunmaktadır.



DYNAMIX

Güvenli ve etkileşimli niteliğe sahip asiste self servis ve kiosk uygulamaları geliştirme imkanı sunan, özelleştirilebilen bir yazılım platformudur.



Glory, Infinity View, 1 Hazelwood, Lime Tree Way, Chineham, Basingstoke, Hampshire RG24 8WZ, UK

+44 (0)1256 368000 info@uk.glory-global.com glory-global.com

BRO-TELLERINFINITY-0118/TR_1.0

Glory Global Solutions bir GLORY LTD iştirakidir. Bu belge genel bilgilendirme amacı taşımaktadır. Firmanın ürün ve hizmetleri sürekli olarak geliştirilmekte olup, bu belgede yer alan bilgilerin en son özellikleri yansıtmakta olduğunun müşteriler tarafından kontrol edilip doğrulanması önem taşımaktadır. Bu belgenin hazırlanması sırasında mümkün olan azami özen gösterilmiş olmakla birlikte, Şirket ve belgenin yayıncısı hatalardan ya da burada yer almayan eksik bilgilerden dolayı herhangi bir şekilde sorumlu tutulamaz. Şirket ve yayıncı bu belgede yer alan bilgilerin kullanımından kaynaklı olarak doğabilecek herhangi bir zarar ve kayıptan ötürü yükümlülük taşımaz. Bu belge açık bir şekilde belirtilmedikçe, herhangi bir sözleşmenin parçası ya da bir lisans niteliği taşımaz. Belirtilen tüm özellikler ve kapasite ve performans rakamları banknot/madeni para boyutlarına, kalitesine ve kullanılan sürece bağlı olarak değişiklik gösterebilir. GLORY markası, GLORY LTD firmasının Japonya, Amerika Birleşik Devletleri ve AB'nde tescilli bir markasıdır. Tüm ticari markaların sahibi GLORY Limited Şirketler Grubu'dur. © Glory Global Solutions (International) Limited 2018.