

NCR Connections

Решение, позволяющее создавать интерактивные и персонализированные сервисы на устройствах самообслуживания.

Денис САЛУН.

Смена восприятия



Грегори Мэнкью. «Принципы экономики». Принцип №1:

Человек всегда выбирает

У современного клиента банка есть знания и свобода выбирать тот банк и услуги, которые он считает лучшими. Клиенты ожидают все большего удобства при использовании современных каналов самообслуживания. Транзакции проводимые через физические и виртуальные каналы должны быть безупречными. Банки, которые не в состоянии адаптироваться к новым требованиям клиента – рискуют потерять свою долю рынка или покинуть рынок ...

Чего хочет клиент

Потребители привыкли к самообслуживанию, они ожидают еще большего удобства при использовании устройств самообслуживания и/или виртуальных каналов. Клиент «XXI» века сам создает свой собственный подход в отношении того, как взаимодействовать с банком. Клиенты требуют персонализированный подход. Кастомизированный набор услуг ориентированный на каждого клиента.

E&Y.

Global Consumer Banking Report

« ... Негативный пользовательский опыт – основная причина закрытие счета в Банке ... »

Основные тренды ...

Бесконтактные операции на ATM/ Kiosk

Поддержка мобильного «Wallet»

Бескарточные операции OTP/ QR/ ...

Интеграция с Back-End

Время устаревшей ИТ-инфраструктуры

Устаревшие приложения накладывают значительные ограничения на возможности банков предоставлять гибкие, адаптированные и ориентированные на потребителя услуги. Как правило, любые изменения в отношении требований к приложениям являются чрезвычайно сложными и дорогими с продолжительным жизненным циклом выпуска приложения. «Старый» подход снижает гибкость банков и увеличивает стоимость создания новых услуг и сервисов.



NCR Connections

Призван изменить подход создания и публикации сервисов на устройствах самообслуживания.

Что из себя представляет NCR Connections?



NCR Connections — это многоканальное решение, позволяющее создавать и вводить в действие современные, интерактивные, персонализированные услуги на устройствах самообслуживания. Решение NCR Connections основано на современных веб-технологиях, его можно легко интегрировать в различные физические и цифровые каналы. Технология «тонкий клиент» заменяет «хард-коддинг» и меняет подход в создании и публикации сервисов.

Преимущества NCR Connections

- Опыт использования оборудования клиентом может быть в значительной степени персонифицирован, благодаря простой интеграции с внутренними электронными системами (CRM и внутренние базы данных)
- Выбор дополнительных технологий для смежных цифровых каналов означает максимальное повторное использование существующих услуг, интеграции и разработок клиента
- Клиент-серверная архитектура решения позволяет увеличивать объем услуг, оказываемых клиенту, без перерывов в обслуживании или изменений в клиентском программном обеспечении.

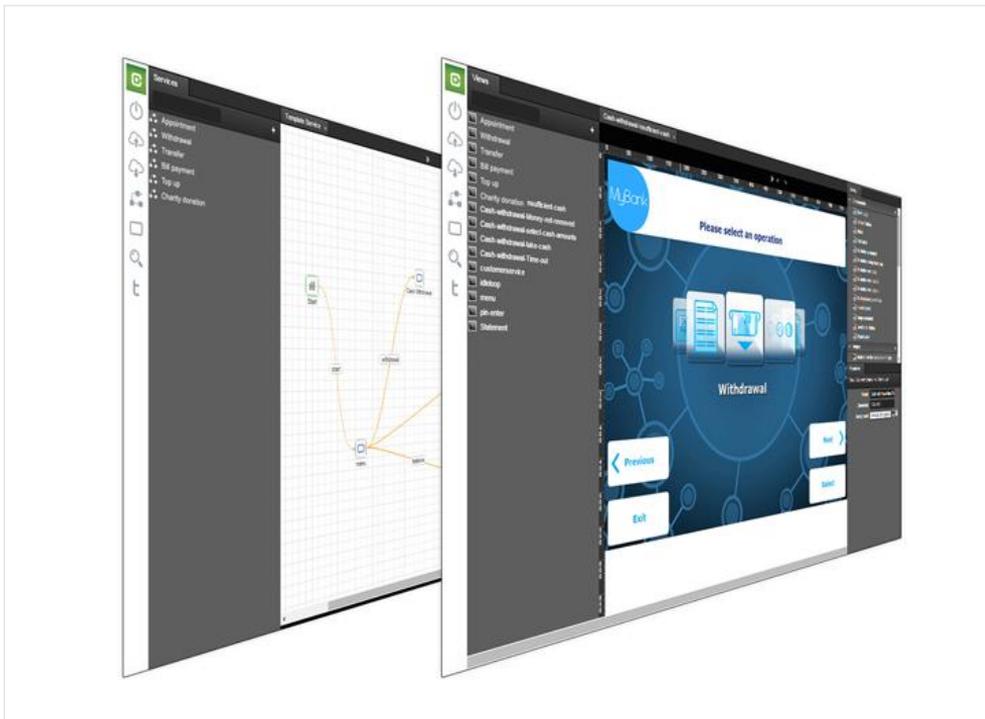


Раздельная обработка запросов, транзакций и работа терминала с бизнес-услугами обеспечивают:

- Сокращение затрат
- Скорость вывода на рынок новых сервисов и услуг
- Гибкость, которая необходима бизнесу, чтобы удовлетворить нужды требовательных клиентов

NCR Connections/ Создание ...

Простые графические инструменты



- Используя графический инструмент построения услуг, вы получаете возможность изменить визуальное представление и логически разграничить ваши услуги в рамках простого в использовании веб-приложения.
- С помощью нескольких нажатий можно изменить логотип/цвета/расположение элементов или создать новое рекламное пространство в пределах редактора презентации. Затем, через несколько минут, эти изменения можно будет использовать для любого сегмента в производственной среде клиента.

Возможностями для разработчиков

Среда разработки позволяет создавать услуги для современного пользователя.

- Пакет средств разработки программного обеспечения (SDK) позволяет быстро предоставлять услуги для потребителей или новые компоненты для графического построения с использованием современных веб-технологий (HTML5, CSS3 и Angular JS).
- Вы можете создавать и проверять услуги для клиентов в нашем гибком и легком инструменте для моделирования (Caesium). Для того чтобы начать его использование, потребуется только ПК или ноутбук и браузер.



NCR Connections/ Интеграция ...

Интеграция с другими сервисами

- Решение NCR Connections позволяет организациям легко интегрироваться с внешними и внутренними сервисами через уникальные возможности бизнес-сервисов интеграции данных (DIBS).
- Уровень DIBS гарантирует, что интеграционные сервисы не связаны с осуществлением обслуживания клиентов, это означает, что их можно запустить/остановить/изменить независимо от состояния терминала.
- Решение позволяет поэтапно вводить новые сервисы без изменений в процессинге и/или посещения устройства самообслуживания на месте установки.

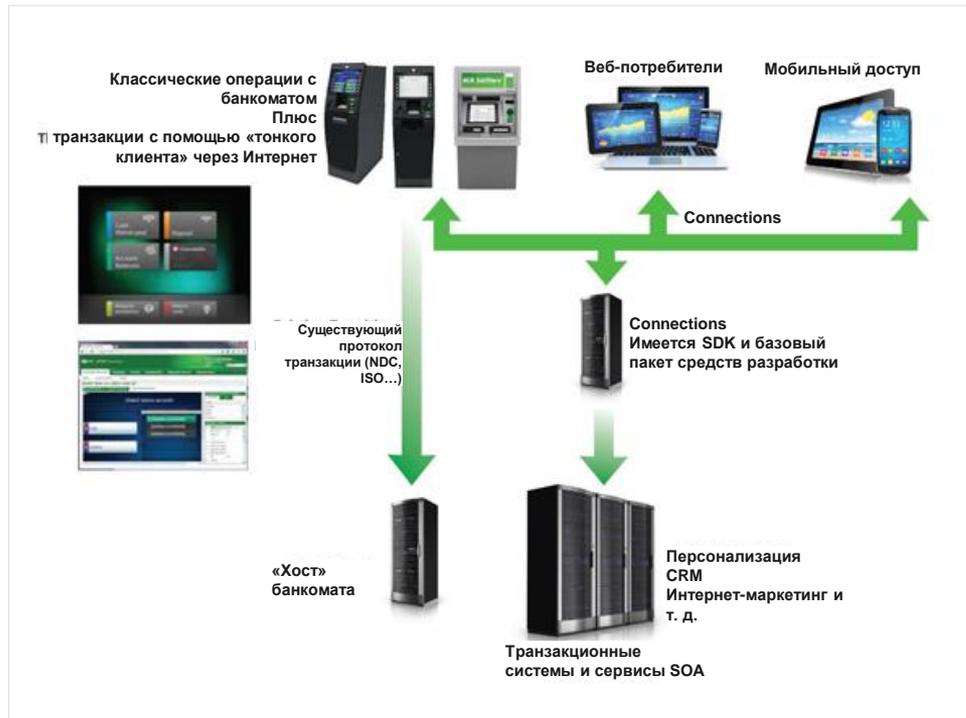


Решение NCR Connections предоставляет широкий спектр услуг по различным каналам

Любая платформа, в которой используется браузер, может обслуживаться решением Connections.

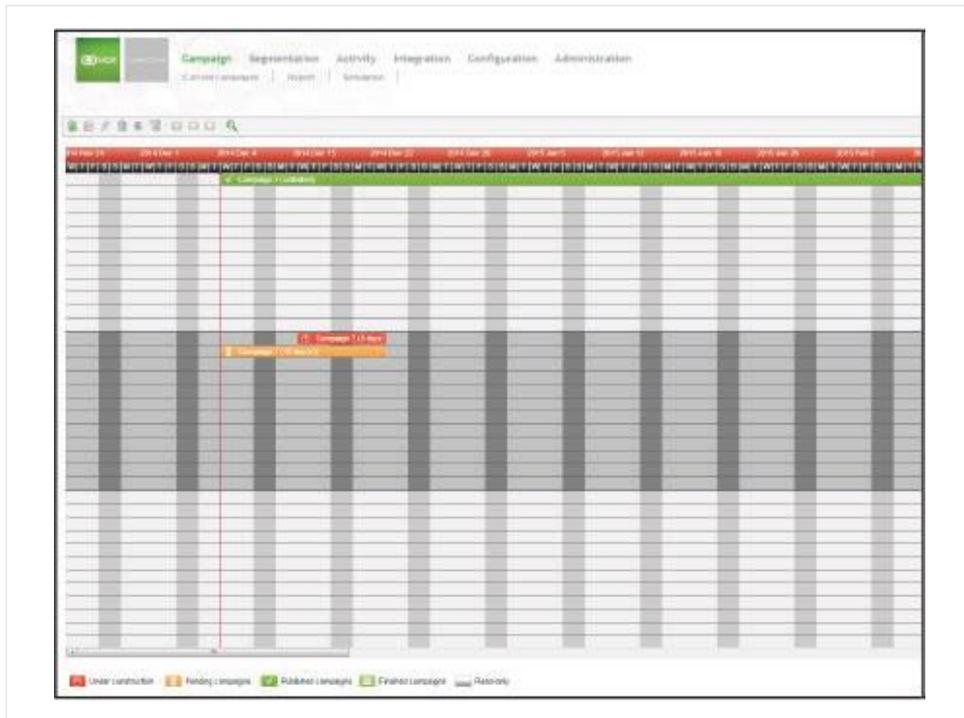
Примеры сервисов, доступных в решении Connections:

- Оплата по счетам
- Услуги по переводу средств
- Персонализация и целевой маркетинг
- Пополнение счета мобильного телефона
- Запись на прием
- Предварительно подготовленное снятие наличных
- Услуги по обмену валюты
- Интеграция с системой CRM



NCR Connections/ Моделирование ...

От ориентированных на приложение к ориентированным на услуги для клиентов



Connections позволяет пользователям:

- Контролировать предложение услуг для клиентов через управление рекламными кампаниями
- Определять рыночные сегменты, основываясь на месте установки терминалов или конкретных клиентах
- Осуществлять мониторинг синхронизации публикаций
- Проводить измерение частоты использования сервиса потребителями
- Управлять интеграцией сервисов
- Выполнять административные функции

NCR Connections/ Резюме ...

Преимущества NCR Connections

Поддерживает гибкость бизнеса

- Введение в действие новых услуг для клиентов в течение нескольких дней, а не недель

Привлечение клиентов

- Использование технологий HTML5, CSS3 и Angular JS для достижения отличного качества обслуживания потребителей, которое ожидается от цифровых каналов

Адаптация

- Динамическое изменение способа взаимодействия с пользователем в соответствии с профилем клиента (люди пожилого возраста, инвалиды, молодые люди...)

Развитие

- Поддержка трансформаций отделений при помощи последовательной интеграции услуг по всем каналам (самообслуживание, вспомогательная услуга, полный комплекс услуг)

Экономия расходов

- Централизованный ввод в действие программного обеспечения. Минимизация циклов разработки и тестирования. Повторное использование многоканальных сервисов

Легкость

- Малые габариты на терминале и минимальные требования к пропускной способности

Обновление и привлечение потребителей

- Возрождение старых терминалов и привлечение новых клиентов с помощью новых услуг

Переосмысление

- Переход от громоздкого и требующего много времени управления техническими версиями при обслуживании клиентов через физические каналы к простому управлению сервисами

