



# Online CRM: Tegyük személyessé!

sokkal hatékonyabb **működés**

több **értékesítés**: csoportos beszédési megbízás, hitelkártya,  
lekötés, kötvény, stb

Ügyfél **lojalitás** növelése: több pénzügyi termékkel rendelkezés

**több tranzakció, aktivitás** növelése az elektronikus csatornákon

az ügyfél elsődleges bankjává válni

végigkísérni az ügyfelet a teljes **életszakaszon**

jobban megismerni az ügyfelet

## ■ Nos, tudunk...

- Több és több funkciót beiktatni
- Egyre több pénzügyi terméket létrehozni
- Harmadik fél termékét bevonni
- Hirdetéseket elhelyezni az internet banki felületen
- Az online banki felhasználók számára egy közösséget létrehozni
- Biztonsági szintet növelni

OK, vegyük ezeket számításba! De hogyan?

**Nos, tudunk...**

- Több és több funkciót beiktatni
- Egyre több pénzügyi terméket létrehozni

**Nagyobbá** tehetjük az internet

- Az online banki **bankunkat** számára egy közösséget létrehozni
- Biztonsági szintet növelni

OK, vegyük ezeket számításba! De hogyan?

**Nos, tudunk...**

- Több és több funkciót beiktatni
- Egyre több pénzügyi területet létrehozni

**Az ügyfelek tényleg ezt akarják?**

- Hirdetéseket elhelyezni az internet banki felületen
- Az online banki felhasználók számára egy közösséget létrehozni
- Biztonsági szintet növelni

# Kérdezzük meg őket!

csak **néhány tranzakciót** használnak

minden **személyes** ajánlást, **promóciót** szívesen fogadnak

az ügyfelek **nem ismerik** a funkciókat, banki kifejezések, pénzügyi termékeket

ajánlott: **segítség**, termék leírás, **kapcsolat**, **átalakított** folyamatok

**összetettség**, nem tökéletes funkciók gátolják a használatot

**gyors, célirányos** használat, különböző szintű affinitás

**Biztonság** megfontoltság

Először okos. Aztán nagy



- Felhasználói élmény
- Internet banki aktivitás mérése és kontrollja
- Személyes és kezdeményező megközelítés
- Integrált e-csatorna a szervezetve
- Összhang a banki stratégiával



Jobb felhasználói élmény. Mit jelent?



**Ne nézzen ki úgy, mint egy banki rendszer!**

# Ne nézzen ki úgy, mint egy banki rendszer!

## Ne

Komplex és hosszú menü

Banki kifejezések

Nagyon funkcionális

Technikai akadályok

(COT, teljesítmény problémák miatti megkötések stb)

## Hatékony nyitó és elosztó képernyők

„Minden első ránézésre”, **Feladat-központú navigáció**

Egységes folyamatok, Személyreszabott funkciók, Kiemelt üzenetek

Széles online szolgáltatás, **Célt, személyreszabott ajánlatok**

## Segítség és termékleírások, PFM

**Kapcsolat: telefon és chat**, Komplexitás összhangban az affinitás

Oktatás: az ismerttől az ismeretlen felé haladás

**Biztonságérzet, Adat vizualizáció**

## Az internet bank-olás a fiókban kezdődik

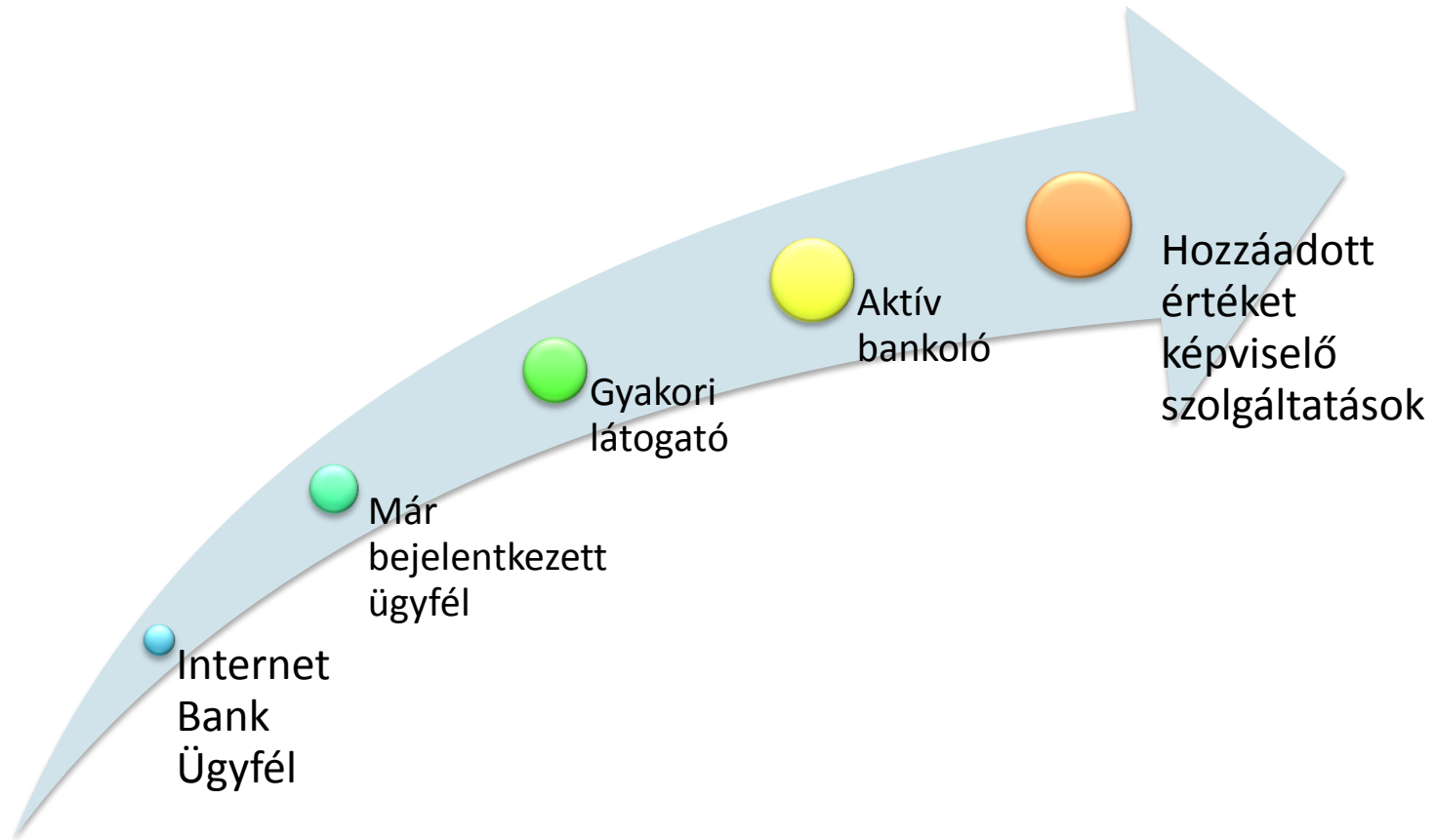
- Motiváció és Promóció
- Oktatás és Kommunikáció

## Call Center felelősség

- Értékesítés
- Támogatás

## Internet bank összhangban a banki stratégiával

- Ki a célközönség?
- Pozicionálás



Jobban megízik más csatornáknál

Egyre jobban bízik az internet bankban

## Banki ügyfelek száma/ internet banki felhasználók

Szegmensenként a lakossági ügyfelek száma	Bank Sum	Régió Sum	Fiókonként
Szegmens 1			
Szegmens 2			
.....			

## Gyakori látogatók száma/ aktív bankolók

Tranzakciók száma <i>szegmensenként</i>	Tranzakció szám	Tranzakció érték
Tranzakció 1		
Tranzakció 2		
.....		

Ne futtass reklámokat!

**Legyen inkább személyes tanács**

Ne legyenek bannerek!

**Tedd személyessé: formájában és tartalmában**

Ne legyen általános!

**Foglald a tanácsokat szövegkörnyezetbe**

Ne hanyagold el a kapcsolatokat!

**Buzdíts: pozitív kimenet**



The Banking Front-Office Technology

**Vinnai Balázs**  
CEO

[www.indgroup.eu](http://www.indgroup.eu)