

Branch Transformation non si fa aspettare



La soluzione Q-Flow per la Branch Transformation guida la banca verso un modello di filiale basato sull'**efficienza operativa e sull'aumento delle vendite**. Questo attraverso una offerta di servizi al cliente più orientata alla consulenza e la vendita di prodotti/servizi, spostando le transazioni a basso valore aggiunto sulle soluzioni Self Service ATM e i canali digitali.

Il focus della soluzione è l'**organizzazione del lavoro** del personale di Filiale volta a fornire degli strumenti di conoscenza e formazione per far evolvere il ruolo dei cassieri a gestore/consulente, incentivando la relazione diretta con i clienti, assegnando alla Filiale e al personale obiettivi qualitativi e quantitativi e per misurarne i risultati.

L'organizzazione e il marketing e comunicazione sono degli attori che all'interno del processo supportano proattivamente la "trasformazione" dei profili interni della banca, analisi e segmentazione della clientela e realizzazioni di **campagne marketing** come supporto alle attività CRM e di vendita in filiale.

Tenere traccia dei processi della banca è quindi un requisito per riuscire a gestire in modo ottimale tutti gli aspetti.



Gestire meglio il Customer Experience

Gestione code

- Biglietto virtuale o fisico
- Accodamento remoto
- Bilanciamento code, gestione intelligente delle risorse e delle priorità
- Visibilità efficienza filiale
- Annunci audio e video

Gestione appuntamenti

- Multicanale (Chiosco, ATM, App Mobile, online, Call Centre)
- Cambiamenti in tempo reale
- Promemoria e suggerimenti
- Routing programmabile
- Gestite skill consulenti

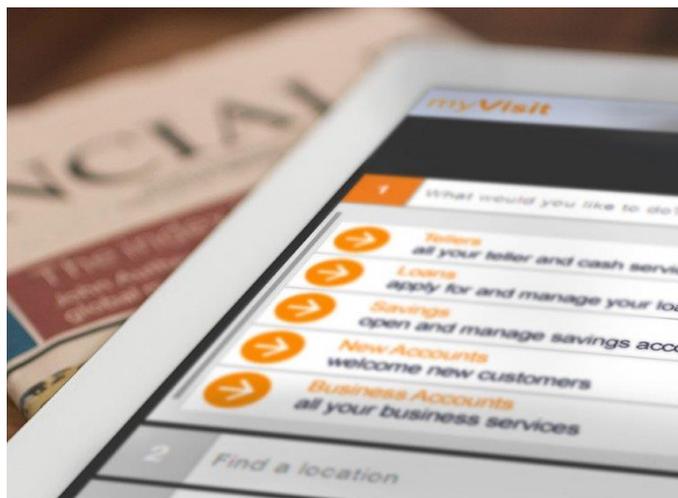
Gestione campagne e media

- Marketing mirato alla clientela e gestito in tempo reale
- Gestione Digital Signage
- Stampa coupon, campagne e informative sui dispositivi fisici integrati

Gestione personale

- Previsione capienza del personale
- Gestione orari di lavoro
- Gestione dei flussi coinvolti nei processi
- Marketing e follow-up con la clientela in automatico

I tanti valori per un efficace gestione



- *Gestire molteplici canali di prenotazione integrati in un'unica piattaforma*
- *Facilita la gestione e incrementa i contatti con la clientela*
- *Monitorare l'utilizzo delle risorse fisiche e l'attività del personale*
- *Aumentare l'efficienza del personale in filiale*

- *Ridurre inefficienze, lunghe attese e l'insoddisfazione dei clienti*
- *Mantenere storico digitale delle interazioni tra addetti e clienti*
- *Permette lo staff di accoglienza di lavorare in maniera più efficiente*
- *Monitorare le vendite e relazionarle all'attività svolta*
- *Attuare campagne marketing mirate*



Non perdere un minuto in più



Scopri di più sui potenti vantaggi della soluzione di Bank Queue Management e come **InfoMAT Services** può aiutarvi a introdurla nella vostra strategia di **Branch Transformation**.



info@infomatservices.com



<https://lnkd.in/dMdVDbAq>



infomatservices.com