

Bankomat, z którym się wyróżnisz!

Firma Wincor Nixdorf – światowy lider technologii IT dla sektora bankowego wdraża system InterSales, który umożliwia wykorzystanie bankomatów i wpłatomatów do sprzedaży bezpośrednio i reklamy produktów finansowych.

Aplikacja InterSales zastosowana w urządzeniach płatniczych generuje w nich dodatkowe funkcje informacyjne. Korzy-

stając z bazy danych banku, pozwala kierować bezpośrednio do wybranych klientów reklamy produktów, oferty i pytania marketingowe, a po ich wyświetleniu na ekranie bankomatu lub wpłatomatu przetwarza uzyskany wynik. Możliwe jest zdefiniowanie przez bank kilku rodzajów kampanii reklamowych adresowanych do różnych grup klientów. InterSales, współdziałając online z systemem centralnym, posiada interfejsy do różnych baz danych, np. bazy kart płatniczych. Daje to możliwość skorzystać z dedykowanej bazy danych klientów, którą bank sam skonfiguruje i dokładnie określi, z którymi klientami chce się skontaktować za pomocą bankomatów. Oferta jest dedykowana dla banków oraz instytucji finansowych, z nastawieniem na sektor bankowości spółdzielczej.

Samoobsługa z funkcją dodaną

Adam Matyaszek (na zdjęciu obok), dyrektor Pionu Banking Wincor Nixdorf podkreśla, że aplikacja służy optymalizacji całego procesu sprzedaży. Dzięki wprowadzeniu nowych funkcji informacyjnych sieć bankomatów, wpłatomatów i terminali może być dodatkowym narzędziem sprzedaży i źródłem dochodów banku. Personel oszczędza swój czas, a jednocześnie odpowiada precyzyjnie na potrzeby klientów, którzy są zainteresowani określonym produktem.

– Klient, którego dane są w bazie banku, pobierając gotówkę z bankomatu, otrzymuje konkretną ofertę. Jeżeli jest

nią zainteresowany, potwierdza to wciśnięciem klawisza klawiatury. Przykładowa kampania dla klientów z sektora MSP to propozycja kart kredytowych dla pracowników danego przedsiębiorcy, a dla niego kolejna interesująca oferta, np. atrakcyjny bonus w postaci wydłużonego okresu bezodsetkowego tzw. grace period.

W systemie InterSales każdorazowa zmiana kampanii reklamowej nie jest ani kosztowna, ani uciążliwa technologicznie. Częstotliwość zmian kampanii może być różna i zależy od potrzeb banku. Bank zmienia kampanie samo-

dzielnie lub korzysta z usługi świadczonej przez Wincor Nixdorf. Kampanie promocyjne produktów mogą być wyświetlane na bankomatach, wpłatomatach lub terminalach informacyjnych znajdujących się np. w lokalnych centrach handlowych. Treść komunikatu definiuje bank, a przekaz dotyczy na przykład wydarzeń, które odbywają się w galerii handlowej lub w danej miejscowości.

**WINCOR
NIXDORF**



Fot. Wincor Nixdorf

Banki spółdzielcze oprócz funkcji komercyjnych pełnią misję w lokalnych społecznościach, świadcząc szereg usług dobroczynnych na rzecz gmin i powiatu. Dzięki temu mogą również uzyskać duży kredyt zaufania swoich środowisk. – Terminale z brandem i logo lokalnego banku spółdzielczego instalowane w centrach handlowych byłyby atrakcyjnym i – co ważne – wiarygodnym źródłem informacji – przekonuje dyrektor Adam Matyaszek.

Dobrze liczyć... na bankomat

Zdaniem Adama Matyaszka sieć około 1900 bankomatów działających w sektorze bankowości spółdzielczej jest predysponowana do funkcji sprzedażowej. Korzyści mogą być wymierne. – Przyjmując, że co miesiąc przeciętny klient BS-u pobiera 4 razy gotówkę z bankomatu, a w każdym urządzeniu dokonywanych jest 3 tys. wypłat, oznacza to około 1,5 mln transakcji w całym sektorze. Ile czasu bankowcy spółdzielczy musieliby poświęcić na to, by 1,5 mln razy przekazywać swoim klientom istotne biznesowo komunikaty? W jakim stopniu absorbowałoby to potencjał oddziałów? Jeżeli efektywność aplikacji InterSales określimy na poziomie nawet 10 proc., uzyskamy miesięcznie 150 tys. interakcji zakończonych zebraniem informacji lub sprzedażą produktów bankowych!

Aplikacja umożliwia klientom banku spółdzielczego uaktualnianie poprzez bankomat swoich danych personalnych. W przypadku komunikacji zwrotnej istnieje tylko kwestia umiejętnego zadania pytania, na które chcemy uzyskać odpowiedź. Klient nie rozmawia z urządzeniem, określa tylko swoje potrzeby za pomocą dwóch słów: „tak” lub „nie”. Aplikacja informacyjna nie przedłuża więc czasu samej transakcji.

System InterSales jest popularny m.in. w Niemczech. W Polsce został wdrożony przed trzema laty w jednym z największych banków komercyjnych, a pilotaż obejmował 50 bankomatów, w których zdefiniowano kampanię reklamową kredytu świątecznego. Klienci pobierający gotówkę z bankomatów deklarowali zainteresowanie tym kredytem, a następnie bank składał im telefonicznie konkretną propozycję. Z interakcji na „tak” w 50 bankomatach, aż 70 proc. zakończyło się udzieleniem tego kredytu. Aplikacja InterSales jest obecnie instalowana w całej sieci 2000 bankomatów tego banku.

Klienci do „wrogiego przejęcia”!

System może być wykorzystywany... do „wrogiego przejęcia” klientów konkurencji. – Identyfikuje ich podczas transakcji bankomatowej, ponieważ nie jest w stanie przekazywać im informacji z dostępnej bazy danych. Natomiast kieruje do nich inny komunikat: „drogi kliencie, dziękujemy, że skorzystałeś z bankomatu banku spółdzielczego w miejscowości X. Nasze usługi są zdecydowanie lep-



Fot. Wincor Nixdorf

- Bankomat w systemie InterSales
 - budowanie lepszych relacji z klientem
 - promocja produktów z oferty banku
 - specjalne akcje marketingowe
 - różnego rodzaju ankiety
 - informowanie o nowościach
 - pozyskiwanie nowych klientów

sze jeszcze w innych obszarach. Czy jesteś zainteresowany zaprezentowaniem następujących produktów...?”. Jeżeli klient odpowiada: „tak” i wpisuje numer telefonu... akcja przypomina program telewizyjny „Mamy Cię!”

Obsługa funkcji InterSales jest mocno intuicyjna i przyjazna dla użytkowników, a każda zdefiniowana przez bank kampania reklamowa może być dodatkowo zachowywana w archiwum. – Rozwiązanie proponowane przez Wincor Nixdorf różni się od systemów konkurencyjnych również tym, że nie zostało obar-



Fot. Wincor Nixdorf

zione rygorystycznymi wymogami związanymi z hardwarem, łącznością i licencjami – mówi A. Matyaszek. – Cena usługi jest kalkulowana indywidualnie dla każdego projektu.

System ma wprawdzie charakter korporacyjny, jednak został dostosowany do lokalnej specyfiki BS-ów. W większych bankach może być zainstalowany specjalny serwer, w mniejszych systemem zarządza Wincor Nixdorf za pośrednictwem Centrum Monitorowania. – Nie stawiamy cen zaporowych, mówimy tak: bank jest w stanie wygenerować wymierne korzyści poprzez zainstalowanie tej aplikacji oraz przygotowanie dowolnych kampanii reklamowych, my pomożemy tym wszystkim zarządzać. Oznacza to, że bank spółdzielczy może zwiększyć funkcjonalność swoich urządzeń płatniczych bez dodatkowych inwestycji.

Sprzedać i zapomnieć? To nie my!

Mając wielu międzynarodowych klientów, Wincor Nixdorf musi sprostać wysokim standardom jakości, które obowiązują już na polskim rynku. – Nie działamy na

zasadzie: sprzedać i zapomnieć. Robimy wszystko, żeby to był nasz wspólny biznes – zapewnia dyrektor. Wincor Nixdorf posiada 28 centrów serwisowych, centralny i lokalne magazyny części zamiennych, wielu serwisantów na terenie całego kraju. Bankomaty banków spółdzielczych są połączone online z Centrum Monitorowania. Ułatwia to znacznie podjęcie reakcji serwisowej i skraca czas przestoju urządzenia w przypadku wystąpienia awarii.

Banki spółdzielcze dzięki automatyzacji procesów obsługi gotówki poprzez instalowanie bankomatów, wpłatomatów i dyspenserów kasjerskich z recydingiem mogą skupić się na swoim podstawowym biznesie. Samoobsługa to niższe koszty, optymalizacja wielkości powierzchni w banku, brak konieczności zabezpieczeń w postaci szyb pancernych, a co za tym idzie – większy komfort dla pracowników i klientów. Koszty utworzenia i funkcjonowania strefy samoobsługowej stanowią 25 proc. budowy tradycyjnego oddziału. W urządzeniach samoobsługowych niektórych banków można dokonać wcześniej zdefiniowanego przelewu, założyć lokatę, a ich funkcjonalność jest rozszerzana o funkcje dostępne w bankowości internetowej.

W ofercie Wincor Nixdorf oprócz sprzedaży urządzeń samoobsługowych jest ich leasing operacyjny w dogodnym okresie dla banku. Firma dostarcza raporty biznesowe dotyczące wypłat z bankomatów, estymując poziom ich zasileń, a także ewentualność realokacji urządzeń samoobsługowych. Służy to optymalizacji procesów zarządzania gotówką. Bank spółdzielczy, dzierżawiąc bankomaty, nie wykląda więc środków na ich zakup, a jedynie opłaca miesięczną ratę leasingową, którą wlicza się do kosztów. □

Uwaga! Firma Wincor Nixdorf przygotowała dla naszych Czytelników świąteczną niespodziankę. Jeśli jesteście Państwo zainteresowani posiadaniem systemu InterSales w swojej placówce, prosimy o wypełnienie ankiety oraz odesłanie jej faksem lub mailem do 20 lutego 2009 r. Wśród nadesłanych ankiet rozlosujemy NAGRODĘ w postaci

INSTALACJI TESTOWEJ SYSTEMU INTERSALES na okres 3 miesięcy na wybranych bankomatach w danej placówce. Po tym okresie będzie możliwość zakupu systemu na preferencyjnych zasadach.

faks: 022 629 18 72

mail: marketinginfo.pl@wincor-nixdorf.com

ANKIETA DOTYCZĄCA SYSTEMU INTERSALES

Imię _____ Nazwisko _____

Stanowisko _____

Nazwa banku _____

Nazwa zrzeszenia _____

Ilość bankomatów _____

Jestem zainteresowany posiadaniem systemu InterSales w swojej placówce

Dlaczego? _____

Telefon kontaktowy _____

e-mail: _____