

Complexity made simple.

JoinOut

JoinOut – nowy kanał komunikacji w bankowości

Bankowość mobilna jest najbardziej obiecującym kanałem dostępu do usług bankowości elektronicznej. JoinOut jest innowacyjnym, interaktywnym kanałem dostępu do usług bankowych przez telefon komórkowy, tablet oraz komputer. Dzieje się tak z powodu zmieniającego się poziomu wykorzystania technologii informacyjnych i komunikacyjnych oraz popularności urządzeń mobilnych. Zaletą JoinOut jest: natychmiastowy dostęp do informacji oraz bezpośredni kontakt z konsultantem banku poprzez usługę wideokonferencji. Jeśli rozwiązanie jest wdrażane w przedsiębiorstwie, zapewnia większą efektywność pracy oraz zwiększa szybkość procesów w firmie.

IMPAQ oferuje nowe, innowacyjne rozwiązanie **JoinOut** w bankowości mobilnej. Polega ona na dostosowaniu usług realizowanych obecnie przez Contact Center do aplikacji zainstalowanej na telefonie komórkowym klienta banku. W ten sposób bank będzie mógł kontaktować się z klientem bezpośrednio poprzez aplikację. Tak samo, klient będzie miał możliwość zadania stosownego pytania bądź umówienia wideokonferencji (bądź też spotkania w danym oddziale banku) bezpośrednio poprzez kalendarz w aplikacji. Możliwość kontaktu z bankiem przez aplikację w telefonie znacznie usprawnia pracę Centrum Obsługi Klienta, jak również pozytywnie wpływa na satysfakcję klienta z pracy banku – kontakt będzie możliwy w każdym momencie oraz miejscu. **JoinOut** łatwo integruje się z istniejącymi aplikacjami.

Korzyści dla biznesu:

- ▶ wideorozmowy mogą być prowadzone w trybie indywidualnym, łącząc się z pojedynczym użytkownikiem lub w wersji grupowej,
- ▶ sprawne i szybkie komunikowanie się z klientami banku,
- ▶ obsługa klienta masowego, rozproszonego między kilkoma oddziałami,
- ▶ wykorzystanie pracowników mobilnych,
- ▶ nadzór jakości pracy współpracowników w czasie rzeczywistym,
- ▶ zindywidualizowana obsługa klienta,
- ▶ skuteczne informowanie o spersonalizowanych ofertach – nowa jakość w kontaktach z klientami poprzez wideorozmowy,
- ▶ monitoring jakości, integracja wszystkich kanałów komunikacji,
- ▶ obniżenie kosztów przedsiębiorstwa.



JoinOut w praktyce
Kontakt banku z klientem przez aplikację z **JoinOut**



- ▶ Kasia jest zdezorientowana, nie wie kto mógłby trzy razy z rzędu do niej dzwonić z zastrzeżonego numeru. Zazwyczaj są to telefony w nieoczekiwanym momencie, więc woli nie odbierać.



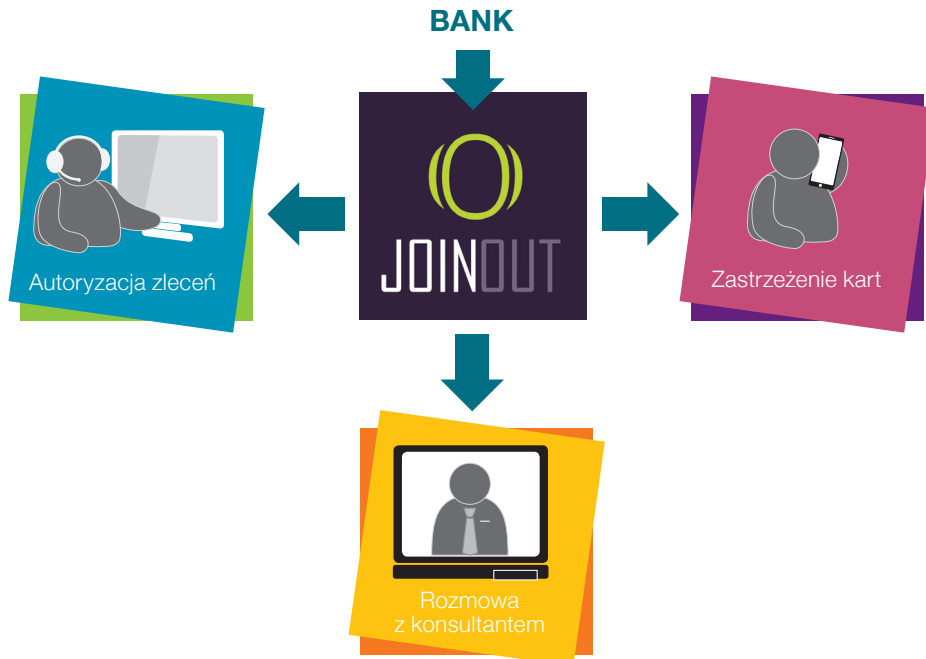
- ▶ Kasia widzi, że dzwoni pracownik banku poprzez **JoinOut**. Bez zastanowienia odbiera telefon.

Fakty

- ▶ Na koniec trzeciego kwartału 2013 r. ponad 2 miliony klientów banków komercyjnych korzystało z bankowości mobilnej.
- ▶ 35% Polaków przynajmniej raz w tygodniu korzysta ze Skype lub innego komunikatora internetowego.
- ▶ Ericsson Consumer Lab już w 2009 roku pokazał, że Polacy najczęściej w Europie, obok Czechów, używają telefonii VoIP (łączenie za pomocą komunikatorów w sieci internetowej).
- ▶ Gwałtownie rośnie zainteresowanie elektronicznymi usługami bankowymi.
- ▶ Praktycznie każdy posiada przynajmniej jedno konto poczty elektronicznej.

Aplikacja, którą oferuje IMPAQ, umożliwia wykonanie kompleksowych usług: sprawdzenie salda i historii rachunku, wykonanie przelewu, kontakt z agentem w banku, umawianie spotkań w banku, umawianie wideokonferencji, monitoring stanu konta oraz wielu innych funkcji klasycznego konta internetowego. Dzięki oszczędności czasu, wygodzie, a także możliwości korzystania z usług banku w dowolnym czasie i miejscu, zwiększa się zadowolenie klientów i ich satysfakcja.

Integracja kanałów komunikacji



Nasze doświadczenie

- ▶ Wieloletnie doświadczenie w projektowaniu i pisaniu skalowalnych aplikacji typu **JoinOut** dla operatorów od strony mobilnej (Android, iOS) jak i backendowej.
- ▶ Doświadczenie w tworzeniu aplikacji TELCO zgodnie z metodologią Agile (z uwzględnieniem podejścia TDD/BDD) – znajomość protokołów SIP, XMPP i problemów związanych z mobilną komunikacją (SIP Wakeup, XMPP Wakeup).
- ▶ Ponad pięcioletnie doświadczenie w automatyzacji deploymentu z wykorzystaniem frameworków configuration management (Chef, Puppet).

Demonstracyjna wersja aplikacji dostępna jest pod adresem: <http://joinout.impaq.pl>

JoinOut w B2B

Mirek jest biznesmenem. Ma dużo obowiązków i permanentnie brakuje mu czasu. Zastanawia się nad wzięciem kredytu na rozkręcenie swojego biznesu, ale wszelkie formalności muszą być załatwione osobiście. Nie chce on jednak tracić czasu na bezsensowne czekanie w kolejce w banku. Decyduje się skorzystać z aplikacji **JoinOut** umożliwiającej przeprowadzenia spotkania on-line z konsultantem. Mirek załatwia sprawę wykorzystując interaktywny kanał komunikacji wideokonferencję.



Korzyść: Mirek zyskał na czasie, uczestniczył w spotkaniu w dogodnym dla siebie miejscu w wyznaczonym przez niego terminie. Zaoszczędzony czas może przeznaczyć na rozwijanie swojego biznesu.

Dodatkowe informacje na temat IMPAQ
www.impaqgroup.com



Konrad Hoszowski
Practice Manager
Machine to Machine
and Cloud Computing
IMPAQ Sp. z o.o.
Mokotów Nova
ul. Wołoska 22, 02-675 Warszawa
Tel. +48 22 31 46 000
Fax +48 22 31 46 001
Mobile +48 606 985 380
konrad.hoszowski@impaqgroup.com