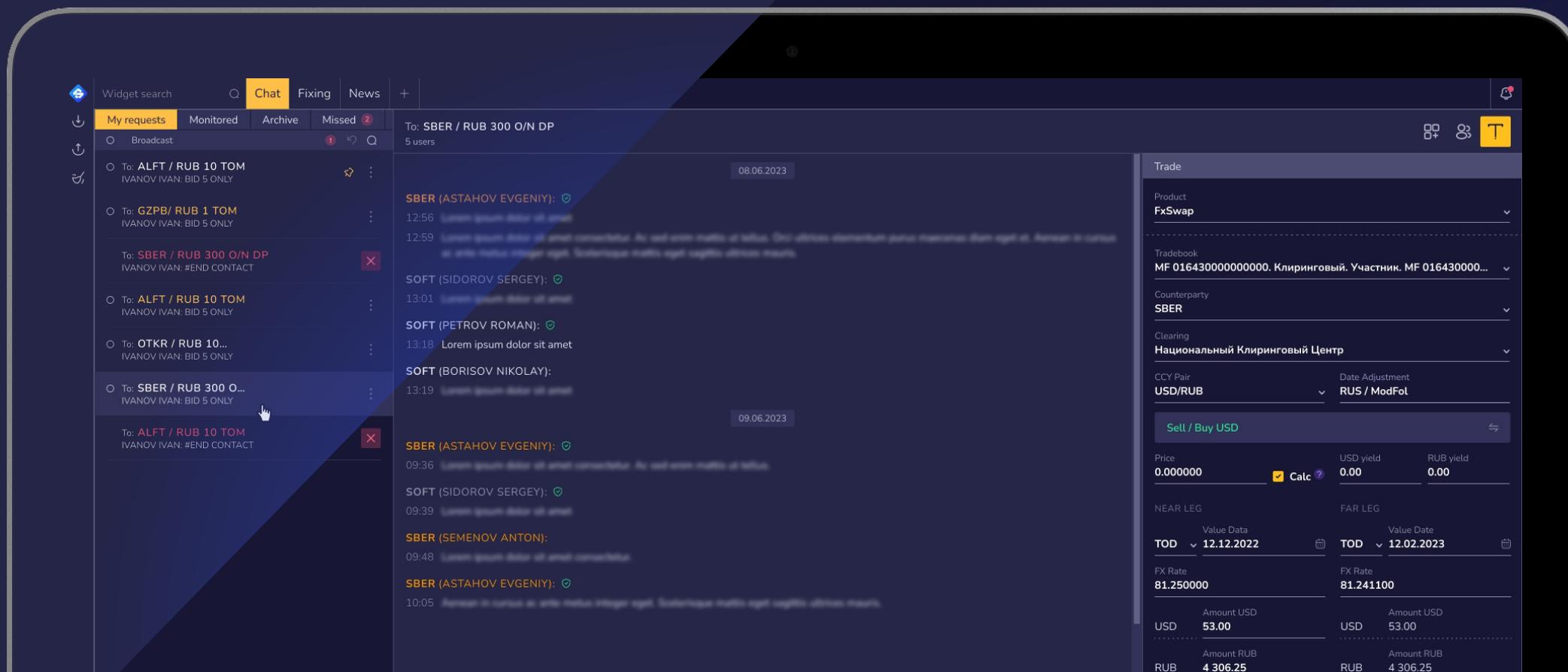


R U T E R M I N A L

ООО «СофтВел».
Июнь 2023

Функция переговоров с клиентами



Многие банки заключают сделки с клиентами по телефону

Процесс заключения сделки по телефону выглядит следующим образом:



клиент звонит персональному менеджеру и узнает условия сделки;



если клиенту подходят условия, то он говорит менеджеру о своем согласии и таким образом заключает сделку по телефону;



менеджер отправляет письмо трейдерам с информацией о заключенной сделке;



менеджер и трейдеры вручную регистрируют созданную сделку в различных системах банка.



Но насколько это удобно и эффективно?

Недостатки заключения сделок по телефону

Хотя заключение сделок по телефону — привычный и распространенный метод взаимодействия с клиентами, он имеет ряд недостатков:

Дополнительные расходы

необходимость покупки, администрирования и обслуживания систем для записи разговора;

Бумажная волокита

начинающаяся после заключения сделки по телефону;

Рутинa

процессы, требующие автоматизации, например, идентификация клиента, выбор им счета и другие;

Разрозненность систем

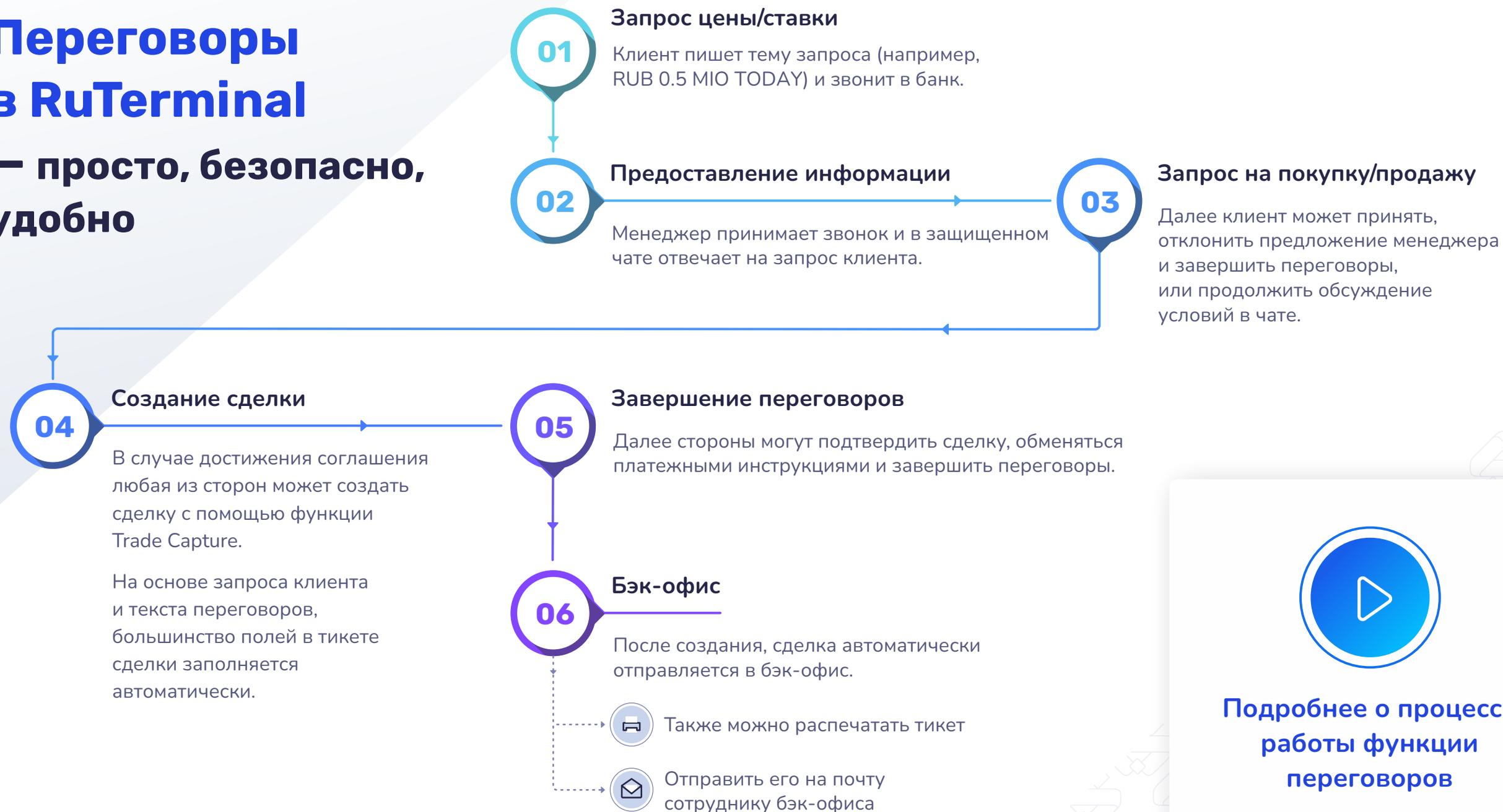
используемых в процессе переговоров и после них;

Личные предпочтения клиентов

некоторые клиенты предпочитают получать информацию визуально, а не на слух.

Переговоры в RuTerminal

— просто, безопасно,
удобно



Подробнее о процессе
работы функции
переговоров

Привычные паттерны взаимодействия

В RuTerminal остаются наиболее важные и привычные практики:

Банк имеет доступ ко всем своим клиентам, с которыми у него есть договор;

Переговоры в RuTerminal максимально похожи на обычные звонки по телефону: есть функции вызова, приема и завершения звонка, а также звуковые сигналы.

Для решения спорных вопросов все переговоры сохраняются;

RUTERMINAL

Клиент привязан к своему банку, и он не может совершать звонки в другие банки;

Клиент общается со своим персональным менеджером;

Улучшенный процесс ведения переговоров

Благодаря RuTerminal вести переговоры с клиентами станет проще:

- для работы в RuTerminal нужен только браузер;
- менеджер может быстрее и легче определить клиента и цель его звонка благодаря списку контактов и теме запроса;
- доступны разные режимы ведения переговоров: обычный чат, режим владения словом и групповые звонки;
- благодаря функции интерпретации переговоров (Capture Trade) большинство полей тикета сделки заполняется автоматически;
- можно создать собственные аббревиатуры и использовать их для автоматического указания платежных инструкций;
- можно настроить автоматическую отправку сделки в бэк-офис после ее создания;
- тикет созданной сделки можно распечатать или отправить на почту сотруднику бэк-офиса напрямую из RuTerminal;
- в архиве переговоров реализован поиск по различным параметрам – контрагенту, диапазону дат и тексту.

Уже используют RuTerminal

Альфа Банк

 **Сбербанк**

 **АТБ** | Азиатско-Тихоокеанский Банк

 **УРАЛСИБ**

 **ГАЗПРОМБАНК**

ВЭБ | ДД

 **открытие**

 **ПСБ**

 **Уральский Банк**
реконструкции и развития

 **МКБ**

 **UNIBANK**

Ак Барс
Банк 

и многие другие...



К О Н Т А К Т Ы

Карпов Анатолий

Генеральный директор SoftWell

 +7 (495) 960-10-18

 karpov@softwell.ru