

Mobilne oddziały

Mobilne oddziały sprzedaży i obsługi klienta są nową ofertą Grupy Kapitałowej Arteria SA, skierowaną do sektora bankowego

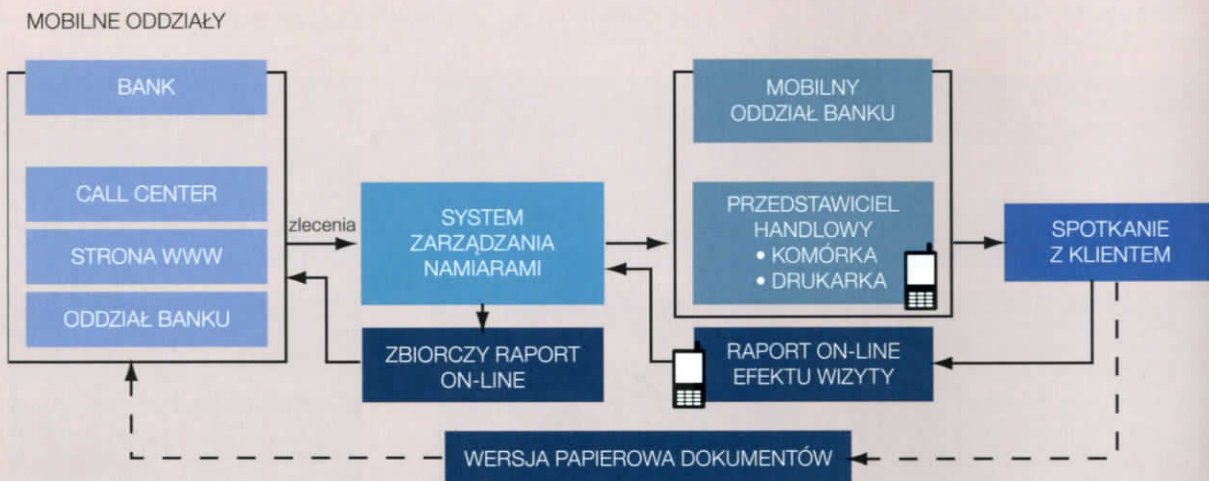
Arteria oferuje rozwiązanie outsourcingowe oparte na mobilnych przedstawicielach handlowych oraz technologii pozwalającej na zarządzanie procesem dotarcia do klienta i jego obsługi. Grupa Kapitałowa Arteria SA posiada wszystkie wymienione powyżej zasoby.

Podczas realizacji zlecenia mobilni przedstawiciele handlowi zastępują tradycyjne oddziały bankowe w czynnościach wymagających bezpośredniego kontaktu z klientem. Dotyczy to tych klientów, którzy znajdują się poza zasięgiem sieci oddziałów bądź życzą sobie

realizacji usługi we wskazanym przez nich miejscu i czasie.

Realizacja zlecenia poza oddziałem

Przedstawiciele banku są wyposażeni w mobilne terminale i drukarki pozwalają-



ce na realizację zleceń poza oddziałem. Podczas wizyty u klienta przedstawiciel przygotowuje wymagane dokumenty, a po wykonaniu usługi za pośrednictwem mobilnego terminalu w czasie rzeczywistym raportuje wykonanie zadania.

W tym modelu możliwa jest realizacja takich zleceń jak:

- sprzedaż produktów banku,
- odbiór i kompletowanie dokumentacji (m.in. umowy, wnioski o produkty bankowe, dokumenty wymagające podpisu klienta),
- działania utrzymaniowe i lojalnościowe.

W czasie wizyty mobilnego przedstawiciela handlowego klient może przenieść swoje konto z jednego do drugiego banku oraz dowiedzieć się, jaka jest najnowsza oferta banku w zakresie produktów i ich promocji.

Korzyści biznesowe:

- **Niższe koszty obsługi** – odciążenie terenowych oddziałów bankowych lub zastąpienie ich mobilnymi przedstawicielami handlowymi

- **Niższe koszty jednostkowe** – możliwość rozliczania za każdą zrealizowaną operację, koszty adekwatne do wolumenu wykonanych zleceń
- **Uzmiennienie kosztów** – korzyści podatkowe
- **Szybkość dotarcia** – regulowana w SLA, szczególnie istotna w przypadku działań utrzymaniowych

Lead management

Jednym z kluczowych narzędzi wykorzystywanych w procesie skutecznego zarządzania zadaniami mobilnych oddziałów jest lead management („zarządzanie namiarami”).

Korzyści biznesowe:

- pełna kontrola procesu, możliwość zarządzania namiarami,
- analizy i raporty generowane z systemu w trybie on-line pozwalające oceniać efektywność rozwiązania,
- obniżenie kosztów przez optymalizację przebiegu procesu lub jego częściową automatyzację,
- wysoka elastyczność systemu, możliwość konfiguracji dostosowanej do potrzeb klienta.

Lead management jest rozwiązaniem uniwersalnym. Znajduje zastosowanie w projekcie mobilnych oddziałów bankowych, ale może być również wykorzystane w innych projektach o podobnym charakterze jako niezależne narzędzie wspierające procesy sprzedaży i obsługi klienta. ■

Dyrektor Sprzedaży Strategicznej:

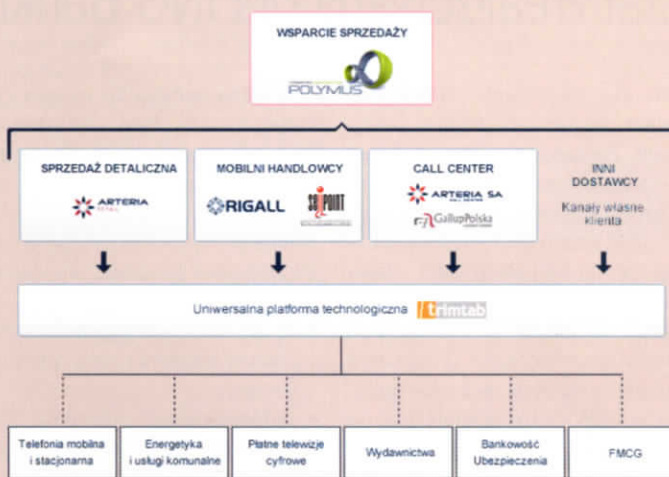
tel. 22 482 02 30, e-mail: krzysztofmaslowski@arteriasa.com, www.arteriasa.com

Grupa Kapitałowa Arteria SA jest liderem w zakresie rozwiązań dla sprzedaży i obsługi klienta w modelach outsourcingowych w Polsce. Świadczy usługi w oparciu o własne 450-stanowiskowe call center, 600 mobilnych handlowców oraz 70 punktów sprzedaży (łącznie ponad 2 tys. osób). Autorska platforma systemowa (klasy BPM) zapewnia pełną integrację procesów zarządzających.

Model biznesowy

Model biznesowy Grupy Kapitałowej Arteria SA polega na budowaniu i zarządzaniu kanałami sprzedaży i obsługi klienta w outsourcingu. Pełna integracja procesowa pozwala na realizację zleceń w ramach jednego kanału bądź na życzenie klienta w dwóch lub w trzech zintegrowanych zarządczo kanałach sprzedaży i obsługi klienta. Każdy z realizowanych projektów

może dodatkowo korzystać z usług wsparcia sprzedaży – w zakresie marketingu i reklamy (kreacja, produkcja, programy motywacyjne podnoszące efektywność sprzedaży) oraz rozwiązań technologicznych do zarządzania procesem sprzedaży i obsługi klienta.



WYKORZYSTAJ SPRAWDZONE

GRUPA KAPITAŁOWA ARTERIA S.A. JEST LIDEREM RYNKU USŁUG OUTSOURCINGU

ROZWIĄZANIA OUTSOURCINGOWE

SPRZEDAŻY I OBSŁUGI KLIENTA W POLSCE. JEDYNA FIRMA Z BRANŻY NOTOWANA NA GPW.



WWW.ARTERIA.PL