

BANCA MÓVIL EN LA ERA DIGITAL

Francisco Nelson

Axxon Consulting

Octubre 2016

PARTNER #1 DE MICROSOFT DYNAMICS EN CONO SUR



CRM – ERP - BI

Verticales

100%

+20 años
Experiencia

Oficinas
AR, CL, UY, PY

Foco en Calidad
ISO9001:2008

+200
Profesionales

Soluciones de
negocios

Retail
Servicios Financieros
Sector Público
Manufactura
Log&Distrib

LÍDER EN EXPERIENCIA DE CLIENTES EN SERVICIOS FINANCIEROS CON DYNAMICS





Guillermo Ramhorst

Microsoft Dynamics

Temas de Microsoft Dynamics CRM 2016



Productividad

Productividad de la próxima generación:

- **Templates en Excel**
- Capacidad para crear documentos en CRM – Word y Excel
- Manejo de documentos en CRM a través de SharePoint, Office 365 Grupos, OneDrive



Inteligencia

Analíticas productivas:

- Machine learning para procesos inteligentes y análisis de sentimientos
- Recomendaciones de venta cruzada
- Sugerencia de casos similares y artículos de aprendizaje
- Inteligencia y asistencia contextual



Móvil

Offline :

- Offline en dispositivos móviles
- Manejo de tareas desde la aplicación
- **Visualización de documentos y navegación optimizada con enlaces de CRM**



Servicio Unificado

AutoServicio

- **Centro de servicios interactivos para las experiencias de los ejecutivos**
- **Voz del cliente a través de multicanales**
- Gestión de conocimiento en CRM

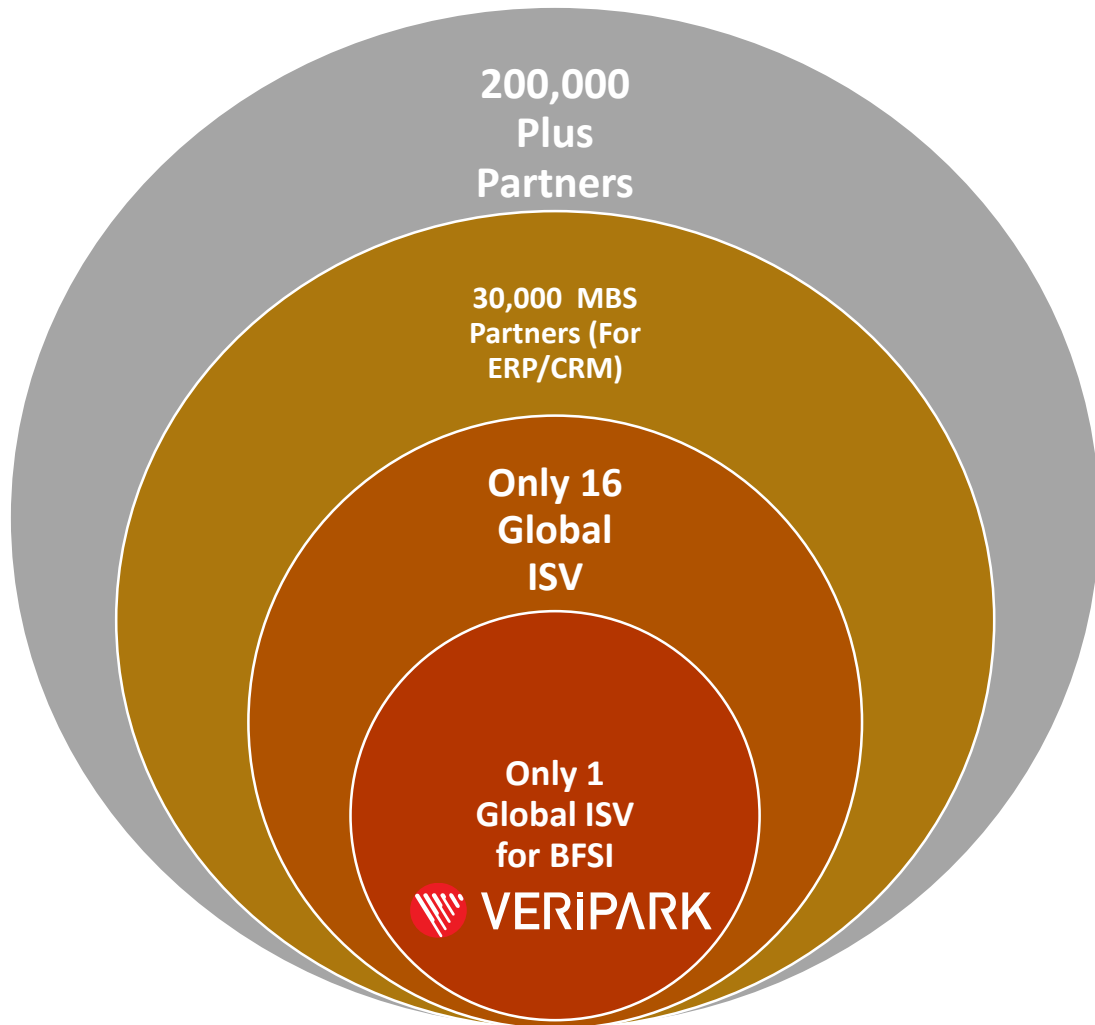
El desafío



VeriPark

Mark Foyster

Global ISV (proveedores de software independientes)



Beneficios de Global ISV

- Fácil acceso a Microsoft y sus practicas de control de calidad
- Acceso a los equipos de R&D de Microsoft US para planificación de productos
- Expertos en Banca, Seguros y Sector financiero – Necesario para convertirse en un ISV

CSP Relationship

- Colaboración y desarrollo de productos en conjunto
- Next Best Action/Customer Insights
- Socio para lanzar Appsource
- Microsoft como cliente – utilizando nuestra solución para Tablet

Desafíos que enfrenta la industria de los servicios financieros

- La incorporación de la BANCA MÓVIL como canal de distribución habitual – el comportamiento del cliente esta cambiando?
- Cómo llegar a un nuevo nivel de crecimiento y rentabilidad sostenible en un contexto con bajas tasas de intereses?
- Dónde desarrollar fuentes de ingreso que sean nuevas y fiables?
- Enriquecer y mejorar el valor empresarial de la relación con los clientes, en tiempos donde el comportamiento y las expectativas de los clientes son más exigentes.
- Cómo hacer frente a competidores no bancarios agresivos e innovadores?
- Implementar banca digital
- Gestión e implementación a nivel de la empresa del Big Data – Personalización interactiva de productos y servicios para satisfacer las demandas del cliente.



Qué hubiera pasado si en 2004 les hubieran dicho ?

PUBLISHING

Distribution	Format
<p><i>“En diez años, solo la mitad de los libros impresos serán vendidos en librerías”</i></p>	<p><i>“En Agosto del 2012, Amazon venderá más ebooks que libros de papel.”</i></p> <p><i>“De aquí a 2013, 1 de cada 5 libros vendidos será un ebook comparado con solo 1,5% en 2009”</i></p>

BANKING

Distribución	Formato
<p>Apple pay</p> <p>PayPal</p> <p>PayM</p> <p>Challengers</p> <p>Peer to peer</p>	<p>iWatch</p> <p>Bionym</p> <p>iPhone</p> <p>Starbucks cards</p>

How will this happen?



Los Millennials que luchan para conseguir un equilibrio financiero en un entorno económico desafiante están recurriendo a una serie de proveedores bancarios alternativos para encontrar las comisiones más bajas, accesibles y transparentes que precisan.

Mientras que casi todos (92%) los Millennials dicen que usan un Banco en la actualidad, casi la mitad (45%) indica que complementan sus actividades bancarias con algún tipo de producto o servicio financiero alternativo. Por ejemplo, una tarjeta de debito prepaga, servicios de transferencia, cheque de cobro, casa de empeño, pago de préstamos... etc.

Generation Y



Los disruptores



- Abierto los 7 días de la semana – Desde temprano hasta tarde (banca Online, Banca telefónica – no AVR +24/7, Móvil)
- Channel Agnostic
- Apertura de cuenta instantánea (Tarjetas impresas en el acto)
- Conteo de monedas gratis
- Transacciones de tarjeta libres en Europa
- Baños e instalaciones para cambiar bebés
- “Dogs Rule and Kids Rock”
- Caja fuerte de seguridad
- Cajeros internos
- Productos y precios fáciles de entender
- Autoservicio



Bionym Inc.



Digitalizando la omnicanalidad



The Innovation Imperative



irrelevance, unrel
ness, incongrui
ity; see also inco
irrelevant, mod
traneous, imper
consequent, inco



ARGENTINA

AR - 43,833,328 Population (2016) - Country Area: 2,777,409 sq km

Capital City: [Buenos Aires](#) - population 16,476,149 (2014)

34,785,206 Internet users as of Dec/14, 79.4% penetration, per ITU.

57,300,000 Mobile cellular subscribers as of Dec/10, 137.2% penetration, per ITU.

29,000,000 Facebook users on June/2016, 66.2% penetration rate.

Local Time and Weather in [Buenos Aires, Argentina](#)

ARGENTINA

AR – 43,833,328 Población (2016) – Superficie del país: 2,777,409 km²

Capital : Buenos Aires – Población 16,476,149 (2014)

34,785,206 usuarios de Internet en Dic/14, 79,4% de penetración

57,300,000 abonados a celulares en Dic/10, 137.2% de penetración

29,000,000 usuarios de Facebook en Junio/2016, 66,2% de penetración

Horario local y clima en Buenos Aires, Argentina



© Statista 2016

Estamos escuchando a nuestros clientes?

- Las expectativas de los consumidores en cuanto a BANCA MÓVIL son más altas que nunca, ya que aumenta el uso de la banca móvil en detrimento de la banca tradicional.
- El 100% de los bancos encuestados son compatibles con iPhone y Android, el 60% con Windows y una menor cantidad de instituciones financieras invierten en Blackberry.
- El 24% de los bancos encuestados permiten ver el saldo antes de iniciar sesión, el 29% permiten el bloqueo de tarjetas de crédito o débito, y el 68% permiten visualizar las operaciones futuras a partir del inicio de sesión.
- El 72% de los bancos permiten al usuario guardar su ID en la aplicación móvil, mientras que sólo el 26% requieren datos de acceso específicos para móvil.
- El 91% de los bancos permiten a los clientes realizar pagos a un beneficiario existente, el 49% permite el pago a un nuevo beneficiario o número de teléfono, mientras que solo un 14% permite el pago a una dirección de correo electrónico y un 2% usando medios sociales.
- Ventas y marketing así como la posibilidad de comprar productos dentro de la aplicación de BANCA MÓVIL está disponible en menos del 30% de los bancos monitoreados.
- El servicio de mensajería segura está disponible en el 30% de las organizaciones, con el Live Chat presente en sólo el 7% de las instituciones.

Meem Bank, GIB Retail

Banca Retail

The bottom of the slide features a decorative layout of blue bars and patterns. A light blue bar on the left contains the text 'Banca Retail'. To its right, a dark blue bar contains a pattern of overlapping circles and concentric rings. Below these, a solid dark blue bar spans the width of the slide, with a thin white vertical line on the left side.

facebook®



meem

by  من



Meem م

20 September 2014 · 🌐

👍 صدتك شفيق, Alla Hasan, ابو ماجد الحاتمي and 166 others like this. Most Relevant ▾

↪ 2 shares



محمد النوم ملأح

مأف كلام .. أبداع والله .. الشعأر جميل ياخ ..

See Translation

26 January at 09:22



Meem م

هلا فيك أخوي محمد, سعيدين جدا ان التصميم عجبك وان شاء الله دائما تكون عند حسن ظنكم .. حياك الله

See Translation

👍 1 · 27 January at 05:49

↪ View more replies



AL Asmry Mshal

تصميم إبداعى تحياتى لكم ياميم

See Translation

26 January at 03:23 · Edited



Meem م @AL Asmry Mshal: شكرا لك اخونا

مشعل اسعدنا رايك .. حياك الله

See Translation

26 January at 03:26

↪ View more replies



Zainab Essa Al-fardan

جميل التصميم

See Translation

21 September 2014 at 11:44





Banca Móvil y Online





WELCOME
**NASIMAH
HZAHI**

MEEMER SINCE: 31-03-2014

ASSOCIATE MEEMER

→
MORE


TALK TO BANK


PROFILES


TOOLS


MY NEEDS


SECURITY TIPS


FCY ACCOUNT


MURABAHA
DEPOSIT


CURRENCIES
CARD


PERSONAL
FINANCE


CREDIT CARD

APPLY FOR NEW

Your Personal Finance application has been approved with maximum finance amount and monthly repayment period as mentioned below; You may choose to reduce the Finance Amount and / or Repayment Period if you wish to do so.

PERSONAL FINANCE AMOUNT **100,000.00** SAR



TENURE **60**



CALCULATE

MONTHLY INSTALLMENT AMOUNT

1,916.67

TENURE(MONTHS)

60

annual percentage rate in %

3.00

MINIMUM APPLICATION FEE

500.00

MAXIMUM APPLICATION FEE

3,000.00

TOTAL AMOUNT

115,000.00

UPON CLICKING SUBMIT YOU WILL GO THROUGH THE PROCESS OF BUYING AND SELLING A COMODITY AS PER MURABAH

The screenshot displays the Meem mobile application interface on an iPad. The app is titled "meem by GIB" and is in Arabic. The user is ZUBIYDAH ABUSAROOR, a member since 2014. The main screen shows a "MOVE MONEY" transaction confirmation for SAR 100.00 to a "MY GBP ACCOUNT". The exchange rate is 0.153628, resulting in 15.36 GBP. A progress bar indicates the transfer amount, with a "100.00" marker at the start. The app asks for budget confirmation with categories: Food, Medical, Entertainment, and tets. A "CONFIRM" button is at the bottom. The interface includes a top navigation bar with Home, Sign Out, and Live Chat; a left sidebar with navigation options like Talk to Bank, Profiles, Tools, My Needs, and Security Tips; and a right sidebar with options like Favourite, Recipients, Accounts, My Budget, and Emergency Cash.

HOME SIGN OUT LIVE CHAT عربي

meem by GIB

WELCOME ZUBIYDAH ABUSAROOR

MEEMER SINCE: 29-01-2014

MEEMER → MORE

TALK TO BANK

PROFILES

TOOLS

MY NEEDS

SECURITY TIPS

MOVE MONEY

ALERT MEEM > MY GBP ACCOUNT

SAR 100.00 Exchange Rate 0.153628 GBP 15.36

99,999.00 SAR

100.00

Great, just to confirm one last time, you have requested a transfer of SAR 100.00 to My GBP account

⌚ Do you want to budget this transaction?

Food Medical Entertainment tets

CONFIRM

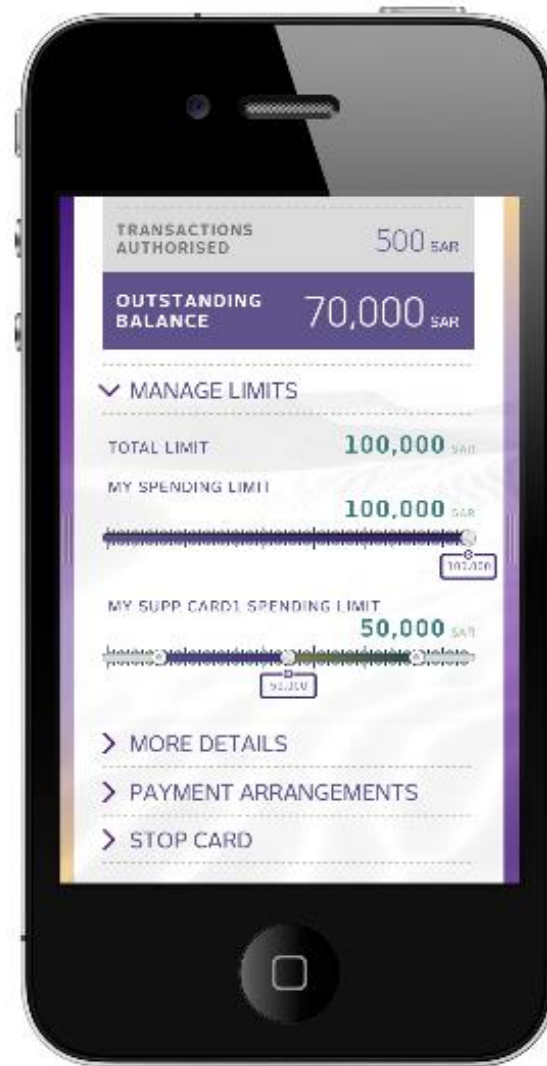
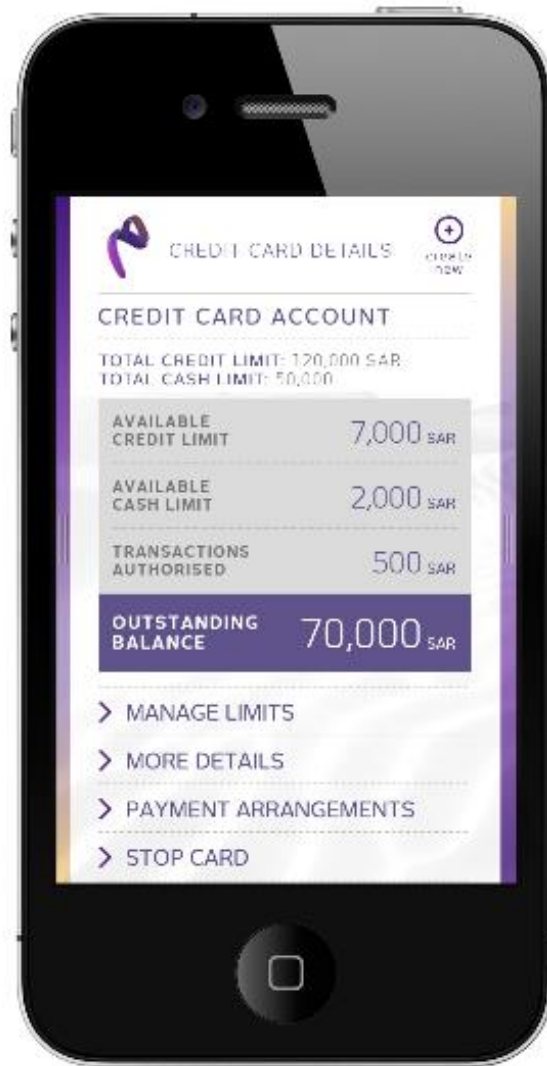
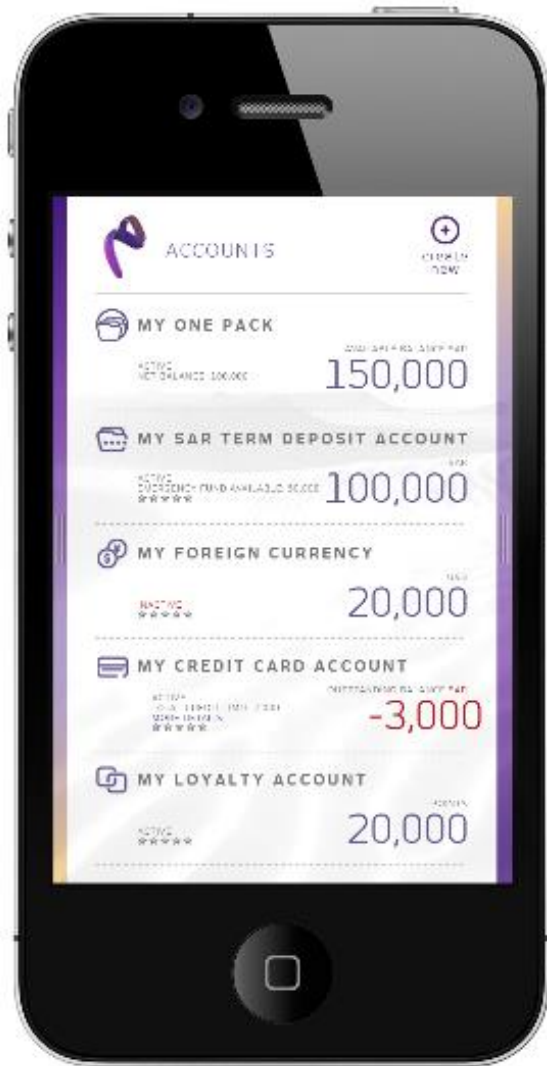
FAVOURITE

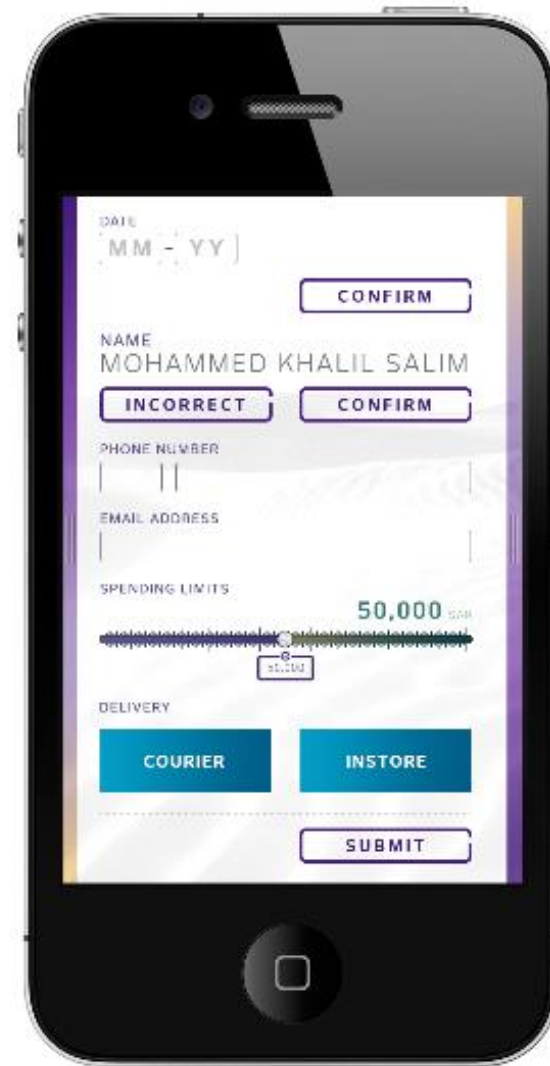
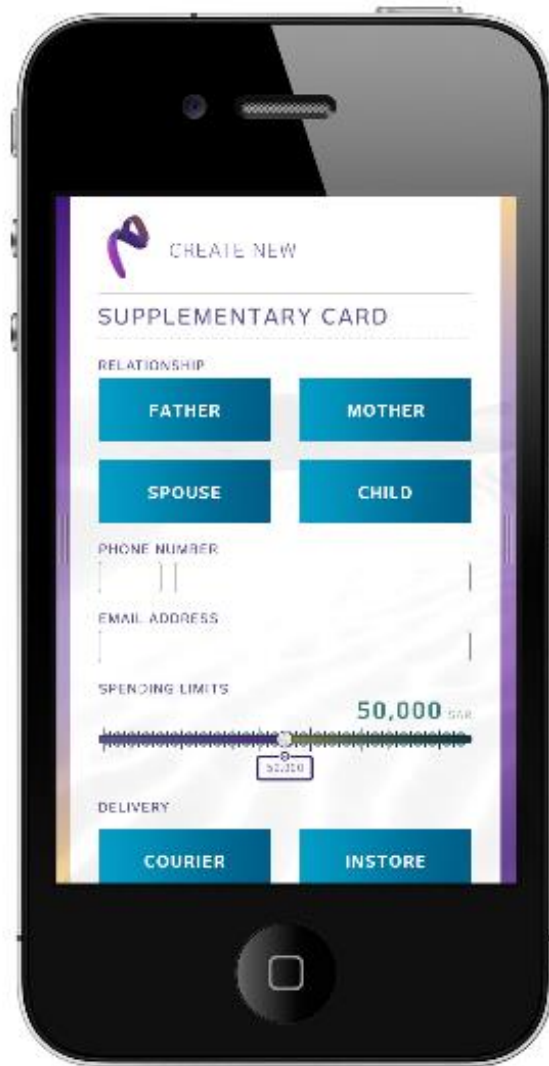
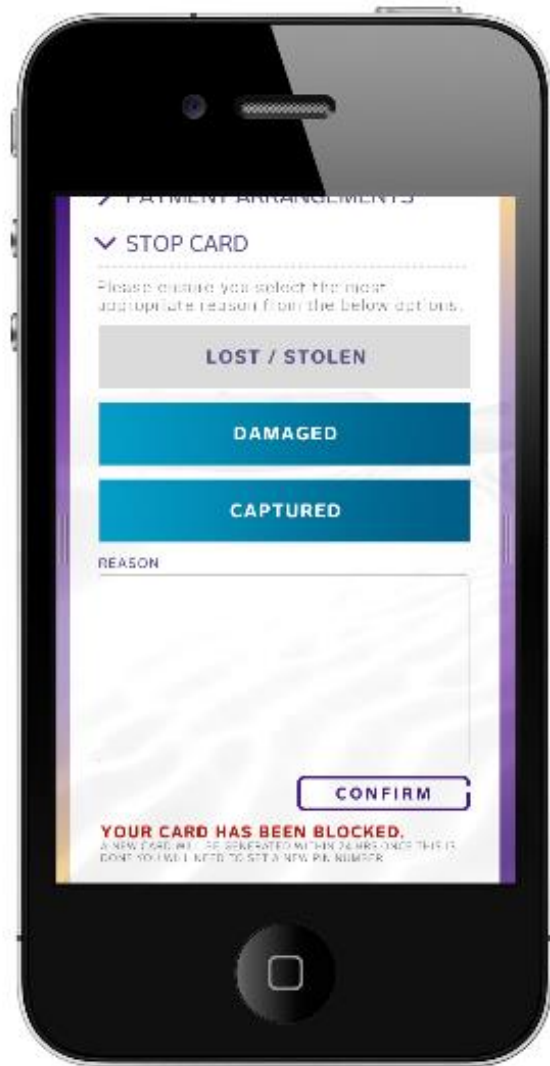
RECIPIENTS

ACCOUNTS

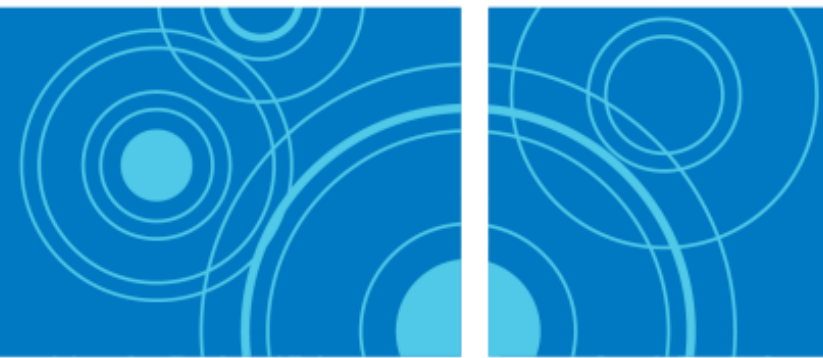
MY BUDGET

EMERGENCY CASH





Terminal de servicios asistidos











WELCOME
CUSTOMER NAME
Member since 04/2012

 @NAYLA SABBAGH
In fringilla, diam eu adipiscing dictum, magna est imperdiet ligula nism eu arcu. Suspendisse potenti.

 @NAYLA SABBAGH
In fringilla, diam eu adipiscing dictum, magna est imperdiet ligula, at elementum dolor enim eu arcu. Suspendisse potenti.

 @NAYLA SABBAGH
In fringilla, diam eu adipiscing dictum, magna est imperdiet ligula, at elementum dolor enim eu arcu. Suspendisse potenti.

APPROVED DOCS



STAGE 1 VERIFY INFORMATION STAGE 2



PLEASE DEFINE THIS ID



CANCEL
UPLOAD PHOTOS

OTHER ID



ADDRESS



PHOTO



ID



UPDATE





عربي







CHAT



PLEASE INSERT YOUR CARD



 HOME
  SIGN OUT
  CHAT
 عربي





STEPHEN BULL
MEMBER SINCE: 04/2012
FOUNDING MEMBER PRIVILEGE

NAYLA SABBAGH
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod

NAYLA SABBAGH
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod


NAYLA SABBAGH
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod

 JOIN US
  MORE

CASH WITHDRAWAL

FROM **ONE PACK** > TO **CASH WITHDRAWAL**

7975 SAR



SHOW VIRTUAL KEYBOARD TO ENTER AMOUNT

3RD FACTOR AUTHENTICATION

SEND OTP TO MY MOBILE

OK

CANCEL

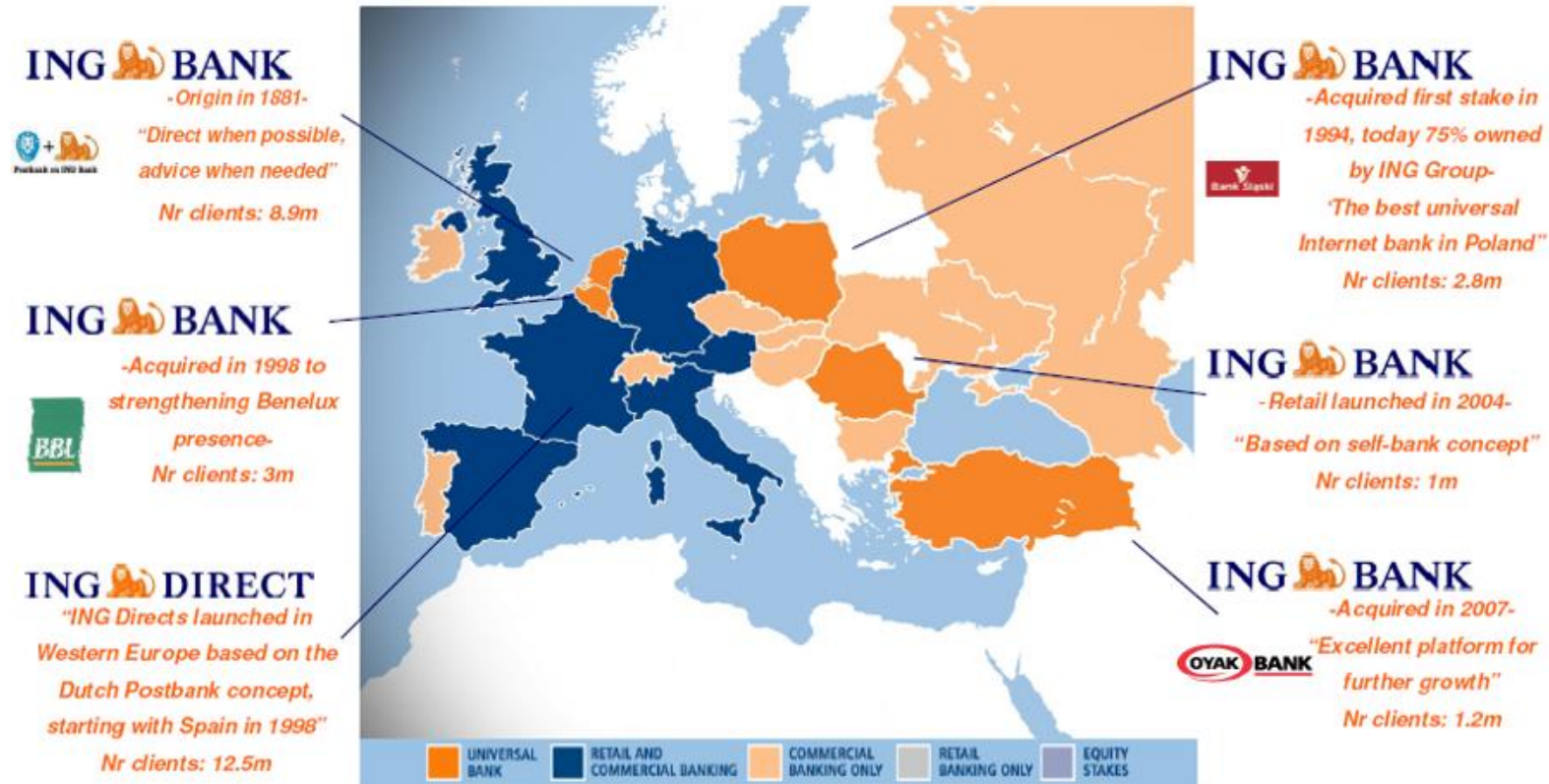
- SEND MONEY
- CASH/CHEQUE
- FAVORITES
- RECIPIENTS
- ACCOUNTS
- BUDGETS
- PIN CHANGE
- CASH WITHDRAWAL
- CASH DEPOSITS
- CHEQUE DEPOSIT

ING Bank

Fresh Loan



With Banking activities across Europe



ING BANK





ING Fresh Loan

Loan in Your Shopping Basket!

No fees, no deductions
Easy application in Migros Store
Five different loan packages

LEARN MORE



Show: All



General Purpose Loans

Low Fee Loan

- 1.14% interest rate
- 99 TL filing fee

ING Fresh Loan

- At Migros Stores
- No fees, no deductions, instant loan

Knowledge Base

- Required Documents for General Purpose Loan Application
- ING Pegasus Plus Card
- Branch/ATM Finder
- 24/7 Banking



Objectives	Description	Key facts and figures
<ul style="list-style-type: none"> • New customer acquisition • Reaching the customer through Migros stores • Growth in loans and debit cards • Innovative processes and convenience for the customers 	<ul style="list-style-type: none"> • Convenient general purpose loan package through innovative / instant model (a 1st in Turkey) • Smooth application to disbursement process • Instant usage from any ATM / POS • Competitive pricing <ul style="list-style-type: none"> •no commission •no documentation fee • 5 package offers: <ul style="list-style-type: none"> ➢ 1.500 TL – 18 months ➢ 3.000 TL – 24 months ➢ 6.000 TL – 36 months ➢ 9.000 TL – 36 months ➢ 15.000 TL– 48 months 	<ul style="list-style-type: none"> • Migros has more than 10 million B+ customers • 846 Migros stores in Turkey, • Partnerships scope <ul style="list-style-type: none"> ➢ 3 years ➢ 75 largest stores in Turkey with kiosk concept (that make 80%+ revenue of Migros) ➢ 704 stores with light model (SMS credit)



Objetivos	Descripcion	Datos y cifras clave
<ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de nuevos clientes • Llegar al cliente a través de las tiendas Migros • Crecimiento en préstamos y tarjetas de débito • Procesos innovadores y comodidad para los clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Conveniente paquete de préstamo de uso general a través de un modelo innovador/instantáneo • Aplicación fluida para proceso de desembolso • Uso instantáneo desde cualquier cajero/punto de venta • Precios competitivos: sin comisiones, sin cargo de documentación 	<ul style="list-style-type: none"> • Migros tiene más de 10 millones de clientes B+ • 846 puntos de venta Migros en Turquía • Alcance de alianzas: <ul style="list-style-type: none"> 3 años 75 tiendas de las más grandes de Turquía con el concepto de kiosco (que hacen a más del 80% de los ingresos de Migros)

Actual pictures of the kiosk from selected locations



ING  BANK



Casos de adquisición de clientes



42,000
new loan
customers in
three months



27,000
new deposit
customers in one
months



160,000
new accounts in
2 months

Casos de retencion



Private banking
saved
900K
Euros in one year



Received Ethos
Consultancy award
of customer
excellence



Customer care
accelerator

17%
Decrease in call
center call
durations

Casos de venta cruzada y escalada



200,000
products sold
online in one
year!



Increased sales
team efficiency by
25%



40,000
dormant accounts
activated in
2 months



Innovemos juntos



ELIGIBLE PRODUCTS

Name	Utilized	Propensity	Benefit (USD)	Action
Auto Loan ●	No	80 %	855.00	✓✗
Auto Insurance ●	No	80 %	720.00	✓✗
Visa Gold ●	No	55 %	467.50	✓✗
Mortgage ●	No	70 %	396.20	✓✗
Travel Insurance ●	No	45 %	315.00	✓✗
Master Card ●	No	36 %	72.00	✓✗
Current Account ●	Yes	76 %	851.20	✓✗



Dynamics 365 Customer Insights

Llevando todo junto – Big Data, NBA, Regulación y Ventas
– Complementado con PowerBI y CRM

Widgets para canales asistidos

Microsoft Dynamics CRM | Archie Andrews | Create | Search | Martin Baros VTDemo

SAVE & CLOSE | NEW COMPLAINT | NEW INTERACTION | NEW OPPORTUNITY | MANUAL VERIFICATION

PERSON : 360° | Archie Andrews

DLN | LYT | DBR | STF | CSE | AGE: 39

Super CIF: 010793 | Segment: Royal | Sub Segment: Salaried | Relationship Manager: David B...

Pre-approved Loan Offer for Personal Loan ✓ ✗

OVERVIEW | PRODUCTS | SALES & MARKETING | SERVICE

Regarding: Activity Status...

- Visa Gold Camp... Open
- [Pre-Approved]... Open
- Upgrade to Visa... Open

CUSTOMER PRODUCTS - ACTIVE

1 - 3 of 5 | Product | Available

CASES

Case Title ↑	Current Process	Created...	Product	Application N...	Est. Close Dat...
1512174086 - ATM Services - ATM...	3- Given to Ara...	17-Dec-15...	Auto Loan	1512225956	08-Jan-16
1512175242 - Debit Card - Debit C...	3- Given to Ara...	17-Dec-15...	Personal Loan and Credit...	1601201437	27-Jan-16
1512175443 - ATM - Card Capture...	1- Destroy Exist...	17-Dec-15...	Personal Loan and Credit...	1505071905	25-Feb-16

PRODUCTS & CHANNELS | COLLABORATION

PRODUCTS

- CASA ✓
- CRDC ✓
- FDEP ✓
- AUTO ✓
- PERL ✓
- HOME ✗
- HINS ✗
- LIFE ✗

CHANNELS

- CALL ✗
- ATM ✓
- RTTB ✓
- MOBI ✗

customer did not use credit card for 3 months | OFFER: Upgrade to Visa Platinum | OFFER: E-statement subscription offer | OFFER: Pre-approved loan offer for personal loan | LAST INTERACTION: Branch Active

Vender en Banca Online

The screenshot displays the VeriBank online banking portal. At the top, the VeriBank logo is on the left, and navigation links for Service Charges, Site Map, and Logout are on the right. A user navigation bar includes icons for Accounts, Cards, Payments, Transfer, Services, Investments, and a security shield. Below this, a welcome message reads "Welcome, Your Last Login: Oct,22 2015 19:13" and the local date/time is "Oct,23 2015 12:24".

The main content area features a profile for Archie Andrews with a "Click to Update Profile" link, a "Car Loan!" banner, a "Personal Loan! Congratulations!" banner, and a contact card for Klaus Becker, CC Agent. A "QUICK LINKS" sidebar on the left lists: Card Payment, Pay Bills, Cheque Book Request, Statement Request, Exchange Rates, and Market Info. On the right, there is a "CALENDAR" for October 2015 and a "TRACKER" section.

A central pop-up window titled "VERIBANK" displays a "Personal Loan!" offer. The text reads: "Congratulations! You are eligible to get EUR 10.000,00 Loan @ 3.6%". Below this, it states "Zero Processing Fees" and "No Pre-Closure Charges". The pop-up includes three buttons: "Yes, Please", "No, Thanks", and "Remind Me Later". The background image of the pop-up shows a smiling family.

Below the pop-up, a table shows account details for Archie Andrews:

Card Holder Name	Product Type	Currency	Available Limit
ARCHIE ANDREWS	VISA ELECTRON	EUR	46,187.73

Below this, a "Loan Account(s)" table is shown:

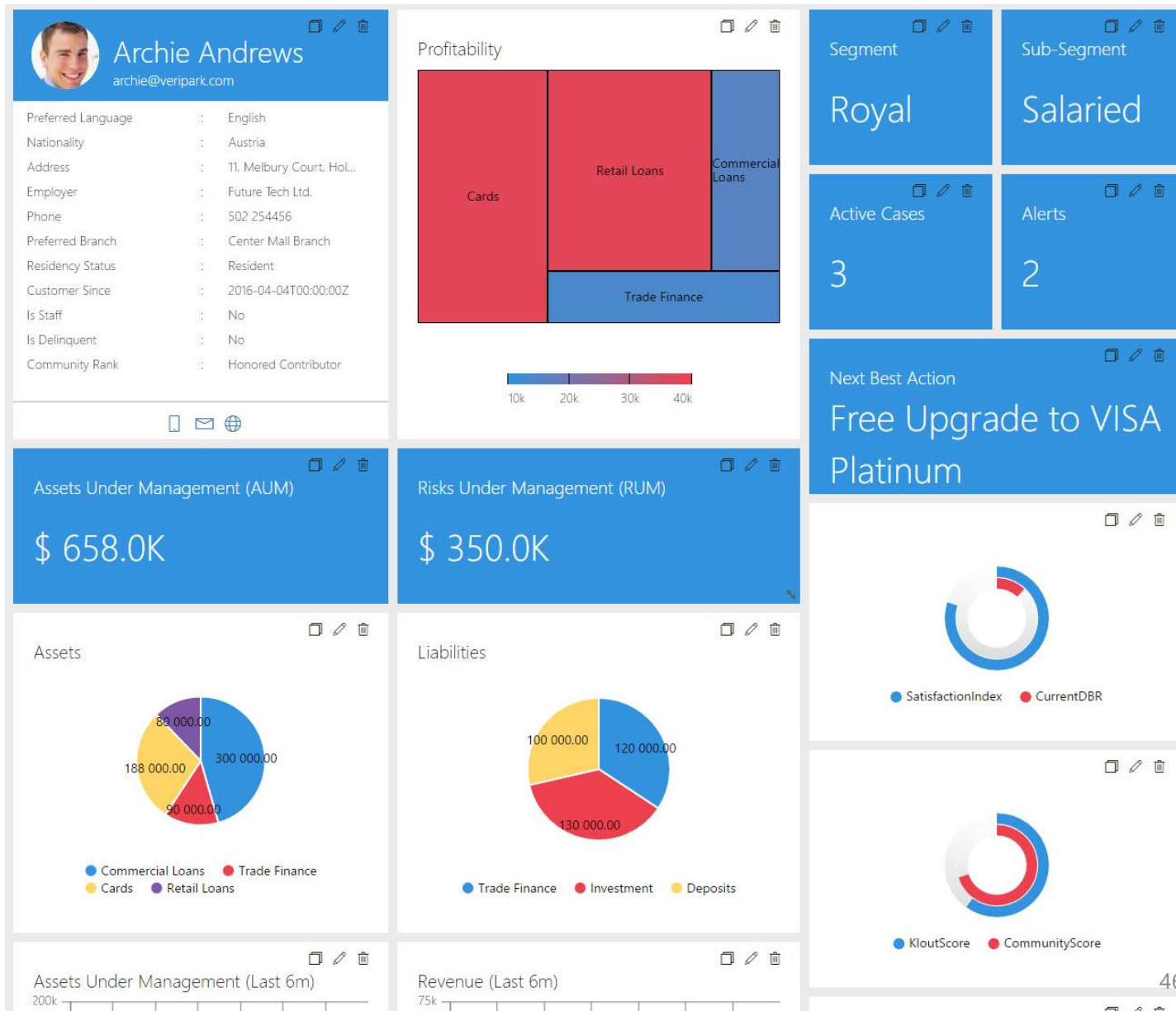
Account Number	Type	Disbursed Amount	Outstanding Amount	Next Installment Amount	Next Installment Date
011MO41081872434	Mortgage	145,590.00	117,460.00	2000.70	30 Nov 15

At the bottom of the page, there are links for "Terms & Conditions", "Privacy Policy", and "Banking Services Agreement", along with the copyright notice "Copyright © VeriBank".

Customer Insights

La aplicación Customer Insight puede generar visualizaciones poderosas que se pueden personalizar para un rol o un público objetivo.

Las empresas pueden crear varias vistas basadas en un perfil específico, o incluso un subconjunto de perfiles, que puede ofrecer información y conocimientos en contexto de un proceso de negocio



Qué hacemos ?

VeriChannel

Omni-Channel Delivery

- Retail Internet Banking
- Corporate Internet Banking
- Mobile Banking
- Kiosk Banking
- ATM Screen
- Contact Center Banking
- Branchless Banking
- Digital Banking

VeriBranch

Branch Automation

- Teller
- Seller
- Advisor
- Digital Branch
- Branch Open/Close
- Vault Open/Close
- Cash Recycler integration
- Signature Verification
- Biometric palm verification
- Unified Front End

VeriTouch

Acquisition, Retention, Cross-sell

- 360 Degree Customer View
- Know Your Customer
- New Customer Enrollment
- Next Best Action
- Contact Center
- Service Requests & Complaints Management
- Sales and Prospect Mngmnt
- Marketing Campaigns
- Loyalty Management
- Cross-sell & Up-sell

VeriLoan

Loan Origination and Servicing

- Personal Loans
- Auto Loans
- Mortgage
- Credit Cards
- Direct Sales Tablet App
- Credit Bureau Integration
- Scoring
- Product credit policy
- Deviations & approvals







VeriLink

Integration
Connectors

- Temenos / T24
- Oracle / FlexCubE
- Infosys / Finacle
- VISA / CMS
- Misys / Equation
- TCS / Bancs
- AFS / Vision+
- FIS / Cortex

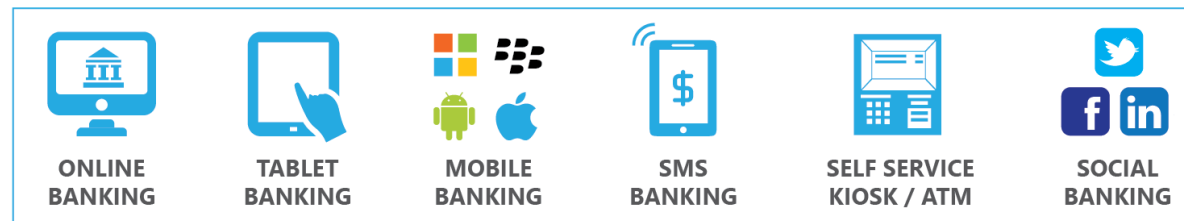
VeriTouch

BANK USERS & PARTNERS

 BRANCH	Retail Banking	KYC – Conoce a tus clientes	Gestión de fuerza de ventas	Marketing y gestión de campañas
 CONTACT CENTER	Corporate Banking	Automatización de centro de contacto	Gestión de contactos y cuentas	360 vista única del cliente
 TELE-SALES DIRECT-SALES	SME Banking	Retención de clientes	Solicitud de servicio y gestión de quejas	Gestión de cliente prospecto
 OPERATIONS	Private Banking	Gestión de fidelización	Creación de cuentas	Gestión de datos maestros
 MARKETING	Affluent Banking	Automatización de sucursales	Integración con medios sociales	Venta online
 BUSINESS EXCELLENCE				



Distribution Channels



Características de VeriTouch

Vista única del cliente

- Accounts and Cards, Policies
- Alerts & offers
- Interaction history
- Retail, SME, Corporate, Private

Gestión de ventas

- Gestión de clientes prospectos
- Product wise pipeline
- Lead capture at the branch and call center
- Performance scorecard

Marketing y gestión de campañas

- Targeted lists based offers
- Lead distribution to branches

Gestión de datos maestros de clientes

- KYC capture & profiling
- Static data updates

Quejas y solicitud de servicios

- Complaint capture & assignment
- SLAs and escalations
- Service fulfillment

Retention y fidelización

- Call reports
- Retention offers
- Surveys,
- Loyalty Programs & Tiers
- Gift Catalogue

Segmentación

- Client migration
- Value proposition

Centro de contacto

- IVR / CTI integration
- 360 pop-up &
- unified agent desktop

Front Office de Sucursal

- Teller
- Seller
- Customer on-boarding
- Advisor

Beneficios de VeriTouch

Despliegue rápido

- Un modelo de datos predefinido para banca minorista y corporativa
- Más de 500 entidades personalizadas para banca
- Más de 1700 paginas de especificaciones funcionales predefinidas

ROI

- Con el mismo tamaño en esfuerzo del proyecto más procesos pueden desarrollarse para el cliente gracias a IP existente:
- Adquisición de clientes – minorista, corporativo, nómina
- Mas de 70 transacciones bancarias construidas en MS CRM como la gestión de cuentas y tarjetas, los pagos, las transferencias.

Una tasa de adopción mas rápida

- CRM es propenso al riesgo de no ser utilizado. VeriPark esta luchando con este problema desde hace diez años. El paquete existente tiene contramedidas para este riesgo.
- Vista única– integración de sistemas de cola
- Front-end unificado

Las mejores prácticas de la industria

- Los bancos están buscando procesos integrados, soluciones comprobadas en la aplicación que adquieren
- VeriPark ofrece muchos procesos comprobados para CRM
- Nuevas inscripciones de clientes

**LLOYDS
BANKING
GROUP**



Commercial Bank Business Challenge

- RMs debían acceder a 14 sistemas distintos
- CRM – Vista única – Input hungry output poor
- Funciones básicas incompletas– informes de llamadas
- Desconectado – Experiencia fuera de la oficina
- Recorrido de cliente pobre
- The need for Digital Transformation for the colleague