

Dynamic Relationship Pricing & Loyalty by Intelli

από τον **Απόστολο Τσούμπρη**
General Manager
Sales & Business Development
Intelli Group

Σε ένα τοπίο όπως το τραπεζικό που συνεχώς μεταβάλλεται οι τραπεζικοί οργανισμοί ανταγωνίζονται μεταξύ τους σε θέματα ταχύτητας απόκρισης στην αγορά, προσφοράς εξειδικευμένων με ιδιαίτερα χαρακτηριστικά προϊόντων, την δημιουργία καλαθιών προϊόντων σε ομήλικο επίπεδο πχ τραπεζικά με ασφαλιστικά και την εύστοχη προσφορά προϊόντων και υπηρεσιών πλήρως προσαρμοσμένων στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του πελάτη. Για να μιλάμε για πελατοκεντρικό σύστημα θα πρέπει να μην το δούμε από την πληροφοριακή πλευρά μόνο δηλαδή να έχουμε εικόνα του πελάτη αλλά από την πλευρά του τι μπορούμε να κάνουμε για αυτόν τον πελάτη. Τι μπορούμε να του προσφέρουμε ως υπηρεσίες και προϊόντα; Πόσο ευχαριστημένος είναι από τις επεξηγήσεις που του προσφέρουμε για συγκεκριμένα προϊόντα που είναι πελάτης μας; Τι γίνεται αν θέλει να έχει μικρή απόκλιση από τα κλασσικά πακέτα προϊόντων που έχει προκαταβολικά ορίσει η Τράπεζα; Πως θα αισθανθεί ο πελάτης ότι τυγχάνει της «ιδιαιτέρης» διαχείρισης που δικαιούται;

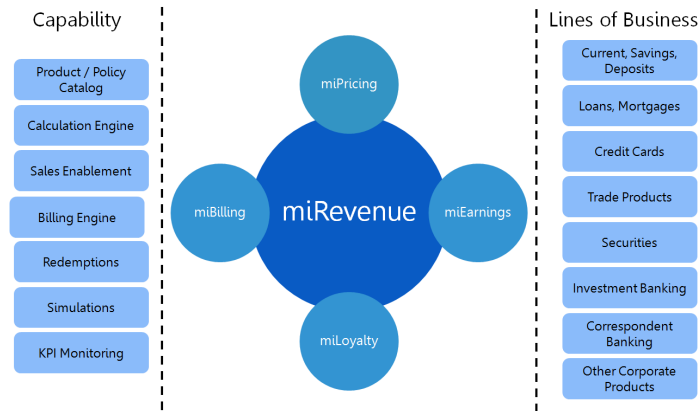
Από πλευράς πληροφοριακών συστημάτων είναι γεγονός ότι η SOA αρχιτεκτονική έχει αφομοιωθεί σε μικρότερο ή μεγαλύτερο βαθμό από όλες τις Τράπεζες. Στα πλαίσια αυτά πολλά συστήματα έχουν αποκεντρωθεί εμπλέκοντας ή όχι mainframe υποδομές στην νέα αρχιτεκτονική. Στα πλαίσια αυτής της αναδιοργάνωσης πολλές τράπεζες προσπάθησαν να δημιουργήσουν ένα αυτόνομο πληροφοριακό σύστημα που να διαχειρίζεται τα προϊόντα, την τιμολογιακή πολιτική, την τιμολόγηση και την είσπραξη. Όπως αποδείχτηκε στην πράξη η προσπάθεια αυτή απέφερε ελάχιστους καρπούς καθώς το θέμα ήταν και είναι αρκετά πολύπλοκο. Υπάρχουν πολλά παραδείγματα τραπεζών στην ευρύτερη γεωγραφική περιοχή όπως στην Τουρκία, Βαλκάνια και Μέση Ανατολή όπου δραστηριοποιείται ο Όμιλος Intelli Solutions, που προσπάθησαν να δημιουργήσουν εσωτερικά ένα τέτοιο σημείο αναφοράς. Ενώ στην αρχή πίστεψαν ότι το εγχείρημα ήταν βατό στην συνέχεια και επί της πράξης ανακάλυψαν τις δυσκολίες ενός τέτοιου εγχειρήματος και στράφηκαν στην λύση μας.

Είναι επίσης γεγονός ότι στον συνολικό κύκλο από τον προσδιορισμό της τιμολογιακής πολιτικής ενός προϊόντος μέχρι την τιμολόγηση και είσπραξη υπάρχει το θέμα του revenue leakage. Ένα θέμα που απασχολεί έντονα όλες τις τράπεζες διεθνώς και όπου λύσεις όπως η ZafinLabs και το +Chordia Debt Collections, το αντιμετωπίζουν αποτελεσματικά. Πιο συγκεκριμένα με την λύση μας:

- προσδιορίζεται η τιμολογιακή πολιτική των προϊόντων όσο σύνθετη και εάν είναι αυτή και προσφέρεται δυναμικά διαμορφούμενη με βάση τα χαρακτηριστικά του πελάτη (miRevenue)
- προσομοιώνεται η απόδοση της στρατηγικής και πολιτικής πριν δοθεί στην παραγωγή, υπολογίζεται η απόδοση και η κερδοφορία και παράγονται πολύπλοκες σχετικές αναφορές (miEarnings)
- τιμολογούνται τα προϊόντα σε απόλυτη συμφωνία με την τιμολογιακή πολιτική χωρίς καμία απώλεια εσόδου (miBilling)
- εφαρμόζονται σύνθετα και πολύπλοκα Loyalty προγράμματα (miLoyalty)

Μέσα στον οργανισμό δημιουργείται ένα σημείο αναφοράς όσον αφορά τα προϊόντα, πολιτικές, καμπάνιες κλπ. Οι εφαρμογές πληροφορικής που εμπλέκουν προϊόντα «κτυπούν» την πόρτα του miRevenue και μέσω του ενσωματωμένου rules engine λαμβάνουν την προσφορά σχετικά με τα προϊόντα της Τράπεζας ή και του Ομίλου. Με την αξιοποίηση αυτής της λύσης οι προσφορές μπορούν να φτάσουν σε ένα απόλυτα προσωποποιημένο επίπεδο πελάτη με δυναμικό τρόπο (Dynamic Relationship Pricing). Ο πελάτης απολαμβάνει την ιδιαίτερη και προσωπική διαχείριση.

Όλα τα παραπάνω μπορούν να εφαρμοστούν σε επίπεδο πολλαπλών χωρών, πολλαπλών καναλιών επικοινωνίας με πελάτες και μπορούν να υλοποιηθούν σε εντυπωσιακά γρήγορους ρυθμούς. Επιπλέον μπορεί να υλοποιηθεί μόνο ένα module από την λύση πχ Loyalty module.



Χαρακτηριστικά αναφέρω ότι η ομάδα των συμβούλων μας σε συνεργασία με τους συμβούλους της ZafinLabs υλοποίησε και εφάρμοσε τιμολογιακές πολιτικές σε πραγματικό περιβάλλον στο 1/10 του χρόνου που πριν την εφαρμογή της λύσης χρειαζόταν ο οργανισμός. Το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα που αποκτά μία Τράπεζα είναι μοναδικό!

Τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα εφαρμογής της λύσης είναι πολλαπλά:

- Μείωση του χρόνου λανσαρίσματος προϊόντων και προσφορών (Time to Market)
- Οι business χρήστες προσδιορίζουν με την εισαγωγή παραμέτρων την πολιτική και στην στρατηγική χωρίς να χρειάζεται η συγγραφή κώδικα προγραμματισμού από την Διεύθυνση Πληροφορικής
- Εξυγίανση όποιων θεμάτων pricing και billing υφίσταται και κατά συνέπεια η μείωση της όποιας απώλειας εσόδου (Revenue Leakage)
- Λειτουργικά προσφέρει την δυνατότητα της δυναμικής διαχείρισης της σχέσης πελάτη/προϊόντα, πράγμα που κανένα CRM σύστημα δεν μπορεί να προσφέρει.

Τα παραπάνω οφέλη τα απολαμβάνουν ήδη μεγάλοι οργανισμοί όπως η Barclays, SEB, Standard Chartered Bank, Zürcher Kantonal Bank κλπ.

Η Intelli είναι περήφανη για την λύση της ZafinLabs που προσφέρει στην ευρύτερη γεωγραφική περιοχή καθότι ταιριάζει απόλυτα στην αποστολή της, που είναι να προσφέρει στον Τραπεζικό χώρο πρωτοποριακές λύσεις με σύντομη απόσβεση επένδυσης που προσθέτουν πραγματική αξία στον οργανισμό δρώντας ως Trusted IT Advisor.