

Автоматизация работы финансовых и кредитных организаций.

FrontRange Solutions является лидирующим производителем специализированного ПО и решений по управлению взаимоотношениями с клиентами и автоматизации работы сервисных служб. Продукция FrontRange Solutions включает в себя системы GoldMine® для управления взаимоотношениями с клиентами, включая автоматизацию работы отделов продаж, HEAT® – для комплексного решения вопросов сервисного обслуживания и IP Communications Management – промышленные Контакт-центры и системы автоматизации взаимодействия с клиентами.

Все наши продукты созданы на одной платформе! При использовании наших продуктов в комплексе, вы повышаете эффективность работы банка с клиентом, а это прямой доступ к деньгам ваших клиентов и уменьшение издержек, при этом интеграция занимает короткое время и затраты на внедрения уменьшаются.

FrontRange IP Communications Management:

Банковский Контакт-центр – это автоматизированная система, осуществляющая процесс обработки входящих и исходящих вызовов.

Функциональные возможности FrontRange IPCM® для предоставления клиентам Банка максимального набора услуг и традиционных банковских операций в любое время суток из любой точки мира могут включать в себя:

- Новости банка, контактная информация
- Обслуживание владельцев владельцев пластиковых карт банка
- Получение информации о счетах
- Осуществление транзакций
- Получение информации, используя только голос

Решения, предлагаемые компанией FrontRange Solutions для Банков, позволяют повысить лояльность клиентов, а также уменьшить время занятости линий и тем самым сократить эксплуатационные расходы, увеличить прибыль и значительно улучшить качество обслуживания.

FrontRange IVR – Система автоинформирования

- Ожидание в очереди – исключаются «потерянные» вызовы
- Круглосуточное обслуживание
- Проигрывание наиболее часто требуемой информации: валюта, цифры, время/дата, состояния счета и т.п.

Главные особенности:

- § надежное, промышленное решение
- § упрощение и ускорение работы со стандартными запросами
- § сокращение времени обслуживания на 34%
- § увеличение количества клиентов за счет возможности обработки запросов с телефонных аппаратов с импульсным набором





GoldMine® используется для получения цельного представления о клиентах и маркетинговой активности Банка.

GoldMine® это:

- § автоматизация выполнения повседневных и повторяющихся задач
- § отслеживание всех действий по предложению банковского продукта и маркетингу
- § своевременное распознавание наиболее важных клиентов
- § предварительное определение потребности клиентов
- § сбор и согласование сведений о клиентах в одной централизованной базе данных
- § снижение издержек за счет более четкой координации усилий

GoldMine® дает руководству и владельцам более полное представление о клиентах и партнерах компании. В системе **GoldMine®** регистрируются обращения клиентов, накапливается история взаимоотношений, создается база знаний о клиентах и их запросах. **GoldMine®** обеспечивает управление деловыми возможностями, анализ продаж и запросов клиентов. **GoldMine®** помогает завоевать новых и сохранить существующих клиентов за счет повышения эффективности и производительности работы отделов продаж, маркетинга и обслуживания клиентов.

В каких отделах банка можно использовать?

- § В отделе крупных, корпоративных, VIP клиентов, что бы не терять информацию о клиентах и отслеживать работу клерков, привлекающих клиентов
- § В департаменте развития клиентских отношений
- § В отделе маркетинга
- § В департаменте розничного, ипотечного кредитования, кредитования малого бизнеса
- § В департаменте депозитных продуктов, инвестиционном департаменте
- § В департаменте PR и связей со СМИ

GoldMine® обеспечивает интеграцию с популярными почтовыми программами для работы с электронной почтой; интеграцию с **IP Contact Center** (программный call-центр, контакт-центр) и **HEAT®Service&Support**, решением, предназначенным для автоматизации служб технической поддержки и обслуживания клиентов.

Более миллиона проданных по всему миру лицензий свидетельствуют о доверии к CRM-решениям **GoldMine®** в области управления бизнесом и взаимоотношениями с клиентами.



HEAT® - это комплексное решение для управления обслуживанием (**Service Management**), предназначенное для создания централизованной службы поддержки сотрудников банка и клиентов компаний по вопросам эксплуатации, ремонта и модернизации того или иного оборудования или услуги. Все запросы сотрудников и клиентов, направленные в соответствующие службы централизованно регистрируются и направляются ответственным техническим специалистам, гарантируя своевременное решение возникающих инцидентов и проблем, обеспечивая контроль времени решения проблемы и управление качеством сервисного обслуживания.

В системе **HEAT®** регистрируются запросы пользователей, протоколируются действия сотрудников службы поддержки, накапливается история взаимоотношений с клиентами и создается база знаний на основе ранее использованных решений. **HEAT®** значительно сокращает время ответа службы поддержки и повышает степень удовлетворенности сотрудников и клиентов, позволяя отслеживать и направлять входящие звонки к соответствующим специалистам таким образом, что решение проблемы будет найдено с первого раза. Удобный интерфейс доступа к базе знаний готовых решений позволяют получить точный ответ на запрос одним щелчком мыши. Средства самообслуживания **HEAT®** позволяют клиентам самостоятельно получать ответы на свои запросы по электронной почте, через Интернет или по телефону.

В каких отделах банка можно использовать?

- § Отдел претензионных работ
- § Департамент обслуживания ПО и оборудования, техническая поддержка