

# Решение Cisco Remote Expert

Дистанционное обслуживание клиентов в каждом офисе с использованием технологий телеприсутствия

Николай Петренко

Менеджер по продвижению новых технологий

Cisco



Слайд из презентации Г.О. Грефа с выступления перед слушателями бизнес школы МШУ Сколково 21 мая 2016 г.

# Кто будет следующим?







43%
Признают, что их Банк не до конца понимает потребности своих клиентов

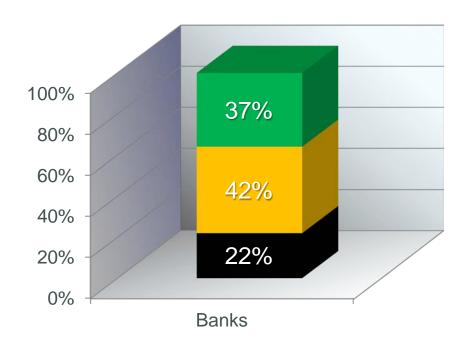
80%

Говорят, что доверят свои финансовые операции небанковской структуре



Как увеличить выручку в конкурентных условиях с растущими требованиями и ожиданиями со стороны клиентов, при этом сдерживая рост затрат?

# Трансформация клиентского офиса



■ Планируют значительные изменения

Планируют заметные изменения

■ Не планируют значительных изменений

Source: Celent Survey, June 2013

### Как я хочу, чтобы работало отделение моего банка?







Мой офисный центр

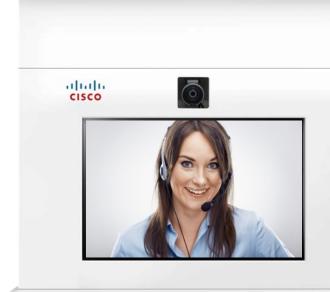
Торговый центр

Городской парк

В каждом случае я ожидаю получить услугу от хорошего специалиста

# Cisco Remote Expert Branch







# Как это работает?





















# Варианты «кабинок» дистанционного обслуживания

Открытый терминал для установки в



Изолированная кабинка для установки в



Уличная изолированная кабинка

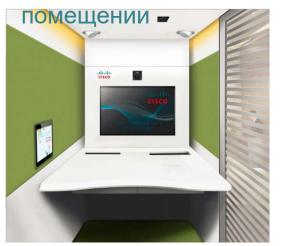


# Внутренний вид «кабинок»

Открытый терминал для установки в помещении



Изолированная кабинка для установки в



Уличная изолированная кабинка



# Кабинки Cisco Remote Expert на улицах городов





Амстердам

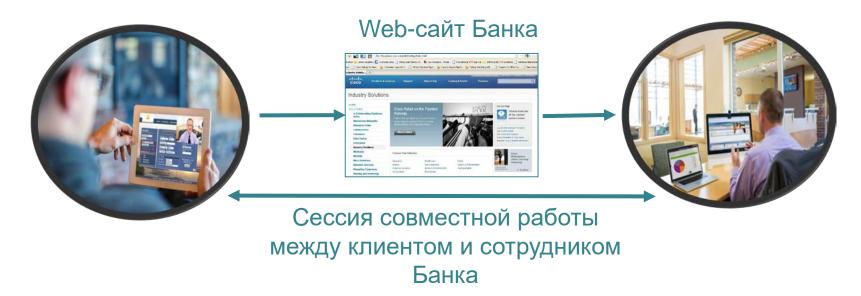
Ницца

# г. Москва, парк «Музеон»



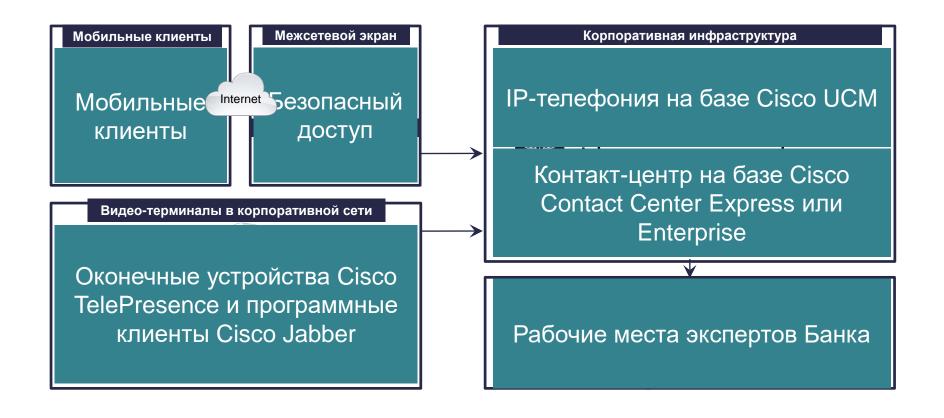


# Cisco Remote Expert Mobile



- Технология WebRTC: встроенный в новые браузеры аудио и видео вызовы
- Совместная просмотр страниц сайта, аннотации
- Совместный просмотр файлов, ссылок, мультимедийных документов

### Архитектура и компоненты Cisco Remote Expert Mobile



# Cisco Remote Expert: поддержка любых направлений бизнеса



Ипотечное кредитовани е



Страховани е



Услуги малому и среднему \_\_\_\_ бизнесу



Работа с претензиями



Управление вкладами и инвестициями



Управление пенсионными накоплениям





### Задача

Повышение продаж в в региональных отделениях

### Решение

Cisco Remote Expert Персональные видеотерминалы Cisco

### Результат

70% Повышение продаж ипотечных продуктов 66% Снижение стоимости продаж



### Задача

Оптимизировать ресурсы отделений банка и повысить удовлетворенность клиентов.

#### Решение

Cisco Remote Expert Персональные видеотерминалы Cisco

### Результат

**15%** рост продаж Улучшенные показатели удовлетворенности клиентов



### Задача

Повысить эффективность обслуживания Клиентов при работе с банкоматами

#### Решение

Платформа Business Edition 7000, Программный клиент Jabber, оконечные видеотерминалы Cisco

### Результат

Улучшенные показатели удовлетворенности клиентов Сокращение времени ожидания в очереди



Спасибо!

# CISCO