

SOLUCIÓN DE OFICINAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO SMART BR@NCH

LA OPORTUNIDAD

La oficina se convierte en el centro de atención y de contacto con el cliente y se proyecta como el canal que permite cultivar relaciones a largo plazo y que por las condiciones e infraestructura del mismo es el medio ideal y más inteligente, para ofrecer el portafolio de productos acorde con las necesidades de cada cliente.

Dado que los clientes aún buscan a su asesor, el elemento humano permanece como un factor prioritario a pesar de los avances tecnológicos, de la aparición de múltiples canales electrónicos alternos y de las presiones de tiempo; perder totalmente esta capacidad de interacción sería equivalente a perder valores intangibles como el *Goodwill* que atrae a los clientes a una empresa.

Por esta razón las tendencias a nivel mundial demuestran que las entidades financieras se encuentran comprometidas con estrategias de accesos multicanal y multiservicio dentro de sus oficinas, así como con el incremento de sus redes de oficinas para ofrecer un mejor servicio y lograr mayor acercamiento a sus clientes.

La clave del éxito estará en la capacidad de adaptación a múltiples estrategias de operación y con herramientas que racionalicen los costos de operación.

NUESTRA SOLUCIÓN

SMART Br@nch provee las herramientas necesarias para apoyar la operación de oficinas como punto de contacto, simplificando los procesos para obtener, procesar y documentar la información en la oficina, con el fin incrementar los niveles de productividad y eficiencia internos; factores que redundan en menores costos de operación y en mejoras significativas de servicio al cliente.

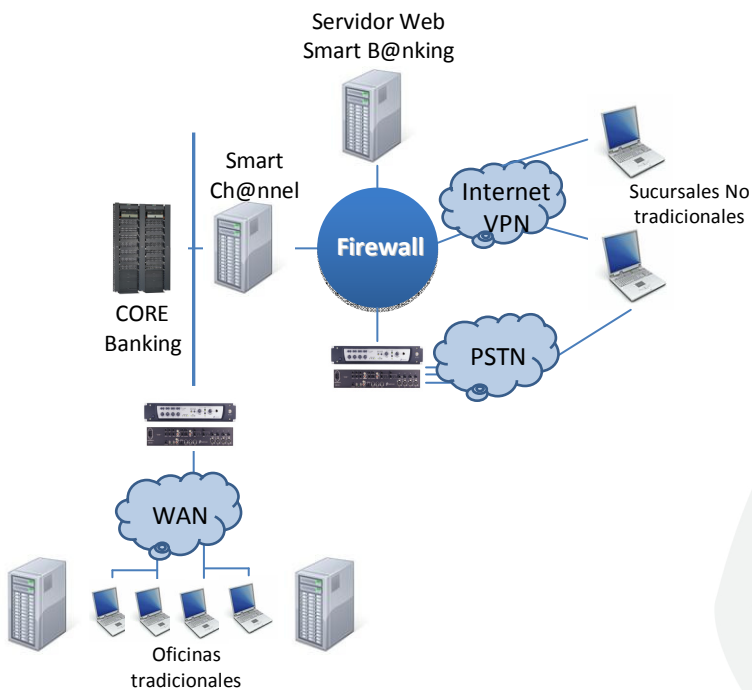
SMART Br@nch permite satisfacer las necesidades de automatización de oficinas de atención al público, sobre la arquitectura de soluciones SMART Ch@nnel, de tal manera que todas las oficinas estén en capacidad de tener acceso a la misma información de los demás canales y responder a las campañas de mercadeo y atención personalizada definidas para cada cliente.

ESQUEMAS DE OPERACIÓN

Los funcionarios de las oficinas podrán acceder los servicios y transacciones disponibles en SMART Br@nch mediante los siguientes esquemas:

- || Haciendo uso de un Browser en infraestructuras de redes locales, para desarrollar esquemas de operación de oficinas tradicionales.
- || Haciendo uso del Browser en redes TCP/IP con conexión a un servidor central que provee el ambiente de trabajo necesario para soportar la operación de múltiples oficinas, esquema que resulta de gran utilidad en el desarrollo de estrategias en oficinas no tradicionales ubicadas en supermercados o sitios de alto tráfico de clientes.
- || Haciendo uso de un Browser y a través de un proveedor de Servicios Internet (ISP) bajo

esquemas de redes virtuales privadas (VPN), o a través de una llamada a líneas privadas dedicadas al servicio, con conexión a un servidor central que soporta la operación de múltiples oficinas, esquema que apoya el desarrollo de estrategias para agentes móviles.



SEGURIDAD

El esquema de seguridad se maneja bajo el concepto de perfiles, donde cada uno de los usuarios del sistema pertenece a un grupo o perfil en particular. Los perfiles y usuarios pueden ser definidos y administrados en forma genérica para todas las oficinas. La seguridad del sistema se define por transacción, estableciendo para cada perfil las opciones del menú a las que tiene acceso y cuáles transacciones puede ejecutar y/o autorizar.

Características clave:

- || Bloqueo de usuarios por número de intentos fallidos de acceso al sistema, garantizando que mediante mecanismos automáticos o manuales no se pueda identificar la clave de acceso de los funcionarios.
- || Vigencia de claves definida de forma paramétrica por oficina.

- || Control de histórico de contraseñas
- || Definición de longitud mínima requerida de contraseña

Los usuarios pueden ser autenticados mediante mecanismos alternos como:

- || Tokens para la generación de claves aleatorias.
- || Tarjetas inteligentes para almacenar un certificado o identificación de cada usuario.
- || Dispositivos biométricos para validación de huella digital.

CARACTERÍSTICAS CLAVE

- || Los funcionarios tienen acceso a la solución mediante estaciones cliente haciendo uso del Browser. Las aplicaciones, funcionalidad y los datos se encuentran almacenados en su totalidad a nivel del servidor.
- || Soporte de validaciones desde el ingreso de los datos.
- || Herramientas de trabajo como calculadora y contador de billetes que pueden ser invocadas desde cualquier transacción sin interrumpir la

operación normal, transportando automáticamente el valor resultado del cálculo efectuado al campo de captura desde el cual fueron invocadas.

- II Manejo opcional del ratón, códigos numéricos de acceso a transacciones, teclas de repetición de campos y de transacciones.
- II Posibilidad de integración de periféricos financieros y dispositivos como impresoras validadoras, pin-pad y lector de banda, lectores de código de barras, lectores de tarjeta inteligente y dispositivos Biométricos para autenticación de funcionarios.
- II Control de fechas para la operación de la oficina (Calendarios por Oficina, control de días hábiles)
- II Motor de Alarmas que notifica mediante correo electrónico o a sistemas de monitoreo externos, la ocurrencia de un evento del sistema o del negocio que debe ser reportado como un error, un aviso o simplemente a nivel informativo.
- II Definición y Mantenimiento a través del Módulo de Administración del Sistema, de Formas de Pago habilitadas por transacción.

CONTROL DE CAJA

- II Al ejecutar cada transacción, se generan los débitos y créditos necesarios y se afectan los totales correspondientes, según las formas de pago habilitadas para la transacción. En cualquier momento del día, los totales de operación pueden ser consultados por cajero, oficina y/o regional.
- II Registro local diario de todas las operaciones efectuadas durante el día, que incluye todas las características de las transacciones efectuadas. El diario electrónico permite obtener reportes con una amplia variedad de criterios de selección y provee consultas estadísticas de desempeño de cajeros, estados de la línea y horas críticas de trabajo.

- II Control de manejo de límites de efectivo por cajero y bóveda, los cuales al ser superados generan un correo al administrador de la oficina. Los totales de efectivo por cajero y bóveda son acumulados como saldos de inicio del día siguiente hábil, proporcionando un control continuado del flujo de efectivo en la oficina.

AUTORIZACIÓN DE TRANSACCIONES

La solución ofrece el esquema requerido para la autorización de transacciones bajo controles automáticos, de esta forma ni el cajero ni el supervisor deben trasladarse de su lugar de trabajo para la realización de transacciones que requieren una verificación de un supervisor.

Las autorizaciones pueden ser:

- II Locales – en la estación del funcionario que la solicita
- II Remotas – enviadas a los respectivos autorizadores sin límite geográfico

Mediante esquema de aprobación que permite definir un conjunto de usuarios, quienes acorde con un peso porcentual, podrán aprobar la ejecución de la transacción.

OPERACIÓN EN LÍNEA Y FUERA DE LÍNEA

El esquema normal de operación se fundamenta en la aprobación de transacciones en línea con el computador central, realizando todas las validaciones locales previas que se requieran. Cuando las condiciones lo exijan, como esquema de contingencia, el sistema puede operar fuera de línea aplicando las Reglas Locales de Negocio definidas para cada producto y transacción.

El sistema controla automáticamente el modo de operación (en línea, fuera de línea), de tal manera que no se requiere ningún tipo de intervención por parte del usuario. Todas las transacciones que se efectúen fuera de línea son contabilizadas para ser luego retransmitidas (Store and forward).

El proceso de retransmisiones puede realizarse de manera automática o manual en cualquier momento del día y puede ser generado en línea o enviado a un archivo.

JORNADA ADICIONAL

El esquema de horario adicional se maneja desde el punto de vista de definición del tipo de usuario, de tal manera que cuando el usuario ingresa al sistema se establece como fecha de operación la fecha del día o la del siguiente día hábil que haya sido definida en el calendario de la oficina. Este esquema permite la operación simultánea de usuarios en diferentes jornadas de trabajo.

CONTROL DE CONVENIOS

Con el fin de agilizar el proceso de recaudos de servicios e impuestos, así como garantizar la validación de la información, la solución permite la definición de convenios identificando el tipo de código de barras, su

asociación con los campos de captura, y la definición dinámica de pantallas y validaciones de campos.

BENEFICIOS CLAVE

- II Desarrollo bajo la misma infraestructura de diferentes estrategias de servicio que incluyen tanto las oficinas tradicionales, como oficinas especiales ubicadas en sitios de alto tráfico de clientes, e incluso la implementación de estrategias de funcionarios móviles, sin necesidad de configurar e instalar aplicaciones especializadas en cada caso.
- II Capacidad de llevar la funcionalidad implementada hacia otros puntos de contacto como canales de banca electrónica e incluso Kioskos, Consignatarios o Buzones, que pueden ser instalados en el Hall de Autoservicio de la oficina, minimizando los costos de operación al aprovechar la infraestructura existente y los costos de desarrollo hasta en un 80% para estos canales.
- II Permite al personal enfocarse en el Servicio al Cliente al contar con herramientas que minimizan la carga operativa y cuyo enfoque ha sido garantizar óptimos tiempos de respuesta y disponibilidad de información para que el cliente sea atendido en máximo dos puestos de trabajo, y si él lo desea, en el menor tiempo posible.