

## RAIFFEISEN BANK ZRT.

A magyar Raiffeisen Bank egyidős a hazai kétszintű bankrendszerrel. Az indulása óta egyenletesen és meggyőző dinamikával növekedő bank mára a magyar pénzügyi szféra egyik meghatározó, univerzális pénzügyi szolgáltatásokat nyújtó szereplőjévé vált.

A Bank és az AB Consulting munkatársai közel 10 éve dolgoznak együtt a különböző kiszolgálási csatornák, valamint ügyfél szegmensek sajátosságaihoz igazodó front office megoldások kialakításán, amelyek az alábbi fő funkcionális területeket fedik le.

### ÜGYFÉLRE VONATKOZÓ INFORMÁCIÓSZOLGÁLTATÁS:

Pénzügyi környezetben egy ügyféllel kapcsolatban jelentős mennyiségű adat áll rendelkezésre. Ezek az adatok számos háttérrendszerben, valamint különféle céllal megalkotott adatpiacokban találhatóak. Az adatok egy része az ügyfél személyéhez, az általa igénybe vett termékhez, szolgáltatáshoz, vagy konkrét tranzakcióhoz kötődik; másik része a többnyire ezekből képzett mutatók, összesítések.

Kiemelt feladataink közé tartozott az adatok – felhasználási kontextust szem előtt tartó – megjelenítése az egyes ügyfélszegmenseket kiszolgáló üzletágak által képviselt üzleti igényeknek és elvárásoknak megfelelően.

A program során kiemelt jelentősége volt a különféle háttérrendszerekkel, adatpiacokkal való integráció műszaki, technológiai megvalósításának, különös tekintettel a jelentős mennyiségű és eltérő forrású adat megfelelő performanciával történő lekérdezésének.

### OPERATÍV CRM TEVÉKENYSÉGEK TÁMOGATÁSA:

Az ügyfelekkel történő kapcsolattartás további fontos területe az információszolgáltatáson túl az értékesítési lehetőségek, vagy kiszolgálási célú teendők kezelése.

#### KIEMELT TERÜLETEK:

- Kampányok, tömeges megkeresések központi adminisztrációja: betöltés, kiosztás, visszavonás;
- Egyedi értékesítési lehetőségek adminisztrációja;
- Termék ajánlások és kiszolgálási teendők kezelése;
- Tárgyalásjelentések adminisztrációja;
- Rugalmas feladatkezelés: kampányonként, tevékenységtípusonként meghatározható feladattípusok, státuszok, kimenetek.

## TRANZAKCIÓK MEGVALÓSÍTÁSA

Az ügyfélszolgálat harmadik pillére a különböző tranzakciók informatikai támogatása. Jelentős tapasztalatokat szereztünk ügyfélmegbízások kezelésében elosztott, szolgáltatás orientált környezetben. Számos tranzakció-kezelő alkalmazást fejlesztettünk, többek között folyó- és értékpapírszámla kezelő, betétkezelő, állandó átutalás kezelő, csoportos beszédre vonatkozó megbízásokat kezelő megoldásokat.

### A TRANZAKCIÓ VÉGREHAJTÁS ALÁBBI LÉPÉSEINEK INFORMATIKAI TÁMOGATÁSÁT VALÓSÍTOTTUK MEG:

- A megbízási adatok rögzítése, formai és tartalmi ellenőrzések végrehajtása, az ügylet adatok nyilvántartása, a változtatások auditálása;
- Fióki működés kiszolgálása esetén a vonatkozó szerződés, vagy bizonylat megszemélyesítése, dokumentum menedzsentje;
- Megfelelő szintű jóváhagyási lépés beiktatása döntési mátrix alapján;
- Értéknapos ügyletek kezelése;
- Megbízások könyvelése, nyilvántartásba vétele a kapcsolódó háttérrendszer által támogatott kommunikációs csatorna igénybe vételével;
- Több megbízás együttes, csomagban történő kezelése, a könyvelés paraméterezhető üzleti szabályok figyelembe vételével történő végrehajtása.