



Information commerciale pour votre banque

Améliorez l'expérience client et augmentez les profits dans vos agences

Complétez votre solution Searchlight™ for Banking de March Networks® avec les analyses d'information commerciale très précises du capteur d'analyse FLIR Brickstream® 3D. Le capteur enregistre et analyse les données sur le nombre de personnes, la longueur des files d'attente et les temps d'attente, ainsi que les arrivées / temps de service. Searchlight intègre ces analyses aux données des guichets et des distributeurs automatiques de votre banque, vous donnant une connaissance approfondie des tendances commerciales, ainsi que des opérations et des performances en agence.

Améliorez l'expérience client

Améliorez l'expérience client

Les directeurs d'agence peuvent rapidement enquêter sur l'expérience en agence d'un client qui a soumis une enquête NPS (Net Promoter Score) négative après avoir affirmé que son expérience au guichet avait pris trop de temps.

Savoir combien de temps chaque client a attendu

L'intégration de Searchlight et Brickstream vous permet de revoir les détails autour de l'incident spécifique, y compris la vidéo du client et les statistiques de son temps d'attente. Cela vous permet d'identifier les actions correctives éventuellement nécessaires.



Transaction Start (Local)	Transaction End (Local)	Site	Camera Name	Camera Id	Dwell Zone	Transaction Type
7/5/2017 8:36:27 PM	7/5/2017 8:36:34 PM	Branch 432	Teller 1	001	Teller 1	Dwell
7/5/2017 4:00:08 PM	7/5/2017 4:02:34 PM	Branch 432	Teller 2	002	Teller 2	Dwell
7/5/2017 3:28:49 PM	7/5/2017 3:29:36 PM	Branch 432	Teller 1	001	Teller 1	Dwell
7/5/2017 2:19:21 PM	7/5/2017 2:21:42 PM	Branch 432	Teller 3	003	Teller 3	Dwell
7/5/2017 2:17:45 PM	7/5/2017 2:18:24 PM	Branch 432	Teller 2	002	Teller 2	Dwell
7/5/2017 2:15:54 PM	7/5/2017 2:16:33 PM	Branch 432	Teller 2	002	Teller 2	Dwell

Site Name	432
Date/Time	7/5/2017 3:28:49 PM
Teller ID	111
Terminal	Teller 3
Transaction Number	617
Transaction Type	Dwell



Recevez des emails quotidiens répertoriant toutes les instances de dépassement.

Searchlight envoie automatiquement des rapports par email pour alerter les responsables d'agence sur les clients dont le temps d'attente dépasse la limite acceptable de l'agence. Les responsables peuvent cliquer sur le lien "Afficher" pour accéder directement aux détails de chaque instance spécifique. Cela leur permet de faire un suivi proactif avec un client avant que ce client ne soumette potentiellement un NPS négative.

En outre, les responsables de la conformité d'entreprise peuvent utiliser ces rapports par email pour suivre les performances et l'état de conformité d'une agence.

Business Rule Details		
View Dwell > 600 seconds 24-Apr-2017 09:15:33	Site ID: 66578 Terminal: 224 Date/Time: 04/24/2017 09:09:22 AM Teller ID: 112 Transaction Number: 65 Transaction Sequence: Queue Wait Times Transaction Type: Queue Wait Times Transaction Subtype: Transaction Ids Correlated: 56481 Account Number: Account Bank Number: Customer ID: Amount:	
View Dwell > 600 seconds 24-Apr-2017 09:19:35	Site ID: 66578 Terminal: 226 Date/Time: 04/24/2017 10:19:36 AM Teller ID: 118 Transaction Number: 72 Transaction Sequence: Queue Wait Times Transaction Type: Queue Wait Times Transaction Subtype: Transaction Ids Correlated: 55330 Account Number: Account Bank Number: Customer ID: Amount:	
View Dwell > 600 seconds 24-Apr-2017 08:45:29	Site ID: 66578 Terminal: 224 Date/Time: 04/24/2017 10:45:06 AM Teller ID: 112 Transaction Number: 86 Transaction Sequence: Queue Wait Times Transaction Type: Queue Wait Times Transaction Subtype: Transaction Ids Correlated: 51332 Account Number: Account Bank Number: Customer ID: Amount:	



Optimisez les besoins en personnel

Les directeurs d'agence peuvent analyser les heures de pointe et la rapidité des temps de service pour leurs agences ; cela leur permet d'ajuster les horaires du personnel en conséquence.

Obtenez un comptage précis des personnes

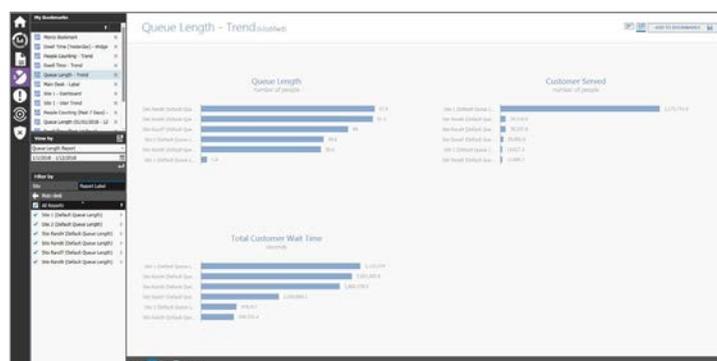
En intégrant Searchlight et Brickstream, vous pouvez observer et comparer le trafic entrant et sortant de vos agences.



Obtenez un décompte heure par heure du nombre de personnes qui sont entrées dans la banque ce jour-là.

Surveillez l'évolution de la longueur de la file d'attente

En intégrant Searchlight et Brickstream, vous pouvez déterminer le nombre moyen de personnes faisant la queue ce jour-là, ainsi que leur temps d'attente moyen.



Découvrez le nombre total de personnes qui ont fait la queue, le temps d'attente moyen et le nombre total de clients servis dans chaque agence.

Évaluez l'aménagement de votre agence pour une utilisation plus efficace de l'espace

Les responsables régionaux peuvent analyser le trafic des clients dans les agences pour déterminer si la signalisation est correctement placée et si les modèles d'utilisation de l'espace et de trafic sont suffisamment adaptés aux zones où les clients s'attardent, par exemple les files d'attente aux guichets et les zones d'attente. Vous pouvez évaluer l'efficacité de l'utilisation de l'espace et l'ajuster en conséquence dans d'autres agences.

Êtes-vous prêt pour une circulation efficace ?

L'espace en agence est important pour les directeurs régionaux en ce qui concerne les zones où les clients s'attardent traditionnellement, telles que les files d'attente aux guichets et aux distributeurs automatiques, ainsi que les zones d'attente pour le service client et les conseillers bancaires. Searchlight et Brickstream vous aident à analyser le nombre de clients dans votre magasin, où ils se rassemblent et pendant combien de temps.

Les gens remarquent-ils les affichages promotionnels ?

Il est important de savoir si les différentes promotions obtiennent la visibilité qu'elles méritent dans l'agence. Plus il y a de clients qui s'arrêtent pour lire la signalétique promotionnelle, plus le programme sera couronné de succès. L'intégration de Searchlight et Brickstream vous permet d'estimer le nombre de personnes qui s'arrêtent pour regarder cette signalétique.



Pour obtenir des informations détaillées sur la manière dont l'intégration de Searchlight for Banking et du capteur d'analyse Brickstream peut vous aider à améliorer le service client, les actions commerciales et les bénéfices de votre magasin, visitez www.marchnetworks.com/brickstream-3d