



## Business Intelligence per la Tua Banca

**Migliora il servizio al cliente e potenzia la produttività nelle filiali**

Integra la tua soluzione Searchlight™ for Banking di March Networks® con business analytic estremamente accurate, elaborate da Brickstream® 3D Analytics Sensor di FLIR. Il sensore cattura e analizza dati sul conteggio delle persone, lunghezza delle code e tempi di attesa, e tempistiche di reazione dello staff. Searchlight incorpora queste analitiche con i dati provenienti dai terminali e dagli ATM, generando importanti statistiche sul tuo business e sull'efficienza operativa delle singole filiali.

## Migliora il Servizio al Cliente

I direttori di filiale possono investigare su eventuali lamentele dei clienti riguardanti l'eccessivo tempo di attesa agli sportelli, comprendendone le cause.

### Scopri il tempo di attesa di ciascun cliente

L'integrazione tra Searchlight e Brickstream ti permette di studiare al meglio ogni situazione che ha generato lamentele, incluso il filmato dello sportello e le statistiche dei tempi di attesa. In questo modo il direttore può intraprendere azioni atte a migliorare i tempi di servizio al cliente.



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



### Otteni report giornalieri via mail sui tempi di attesa eccessiva

Searchlight è in grado di inviare automaticamente report via mail per avvertire i direttori di filiale di tutti i casi in cui il tempo di attesa del cliente è stato superiore a una soglia predefinita. Cliccando sui link integrati, il direttore può visualizzare i dettagli dell'incidente e intraprendere eventuali azioni correttive.

In più, gli addetti della sede centrale che analizzano le lamentele dei clienti possono utilizzare questi report per valutare l'efficienza operativa di una filiale e modificare i turni di lavoro dello staff.

Business Rule Details		
<a href="#">View</a> 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: <a href="#">55493</a> Account Number: Account Bank Number: Customer ID: Amount:	
<a href="#">View</a> 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: <a href="#">55330</a> Account Number: Account Bank Number: Customer ID: Amount:	
<a href="#">View</a> 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: <a href="#">51332</a> Account Number: Account Bank Number: Customer ID: Amount:	



## Ottimizza l'operatività

I direttori di filiale possono analizzare in che modo è servito il cliente negli orari di punta e gestire al meglio il proprio staff sulla base di questi dati.

### Otteni conteggi precisi

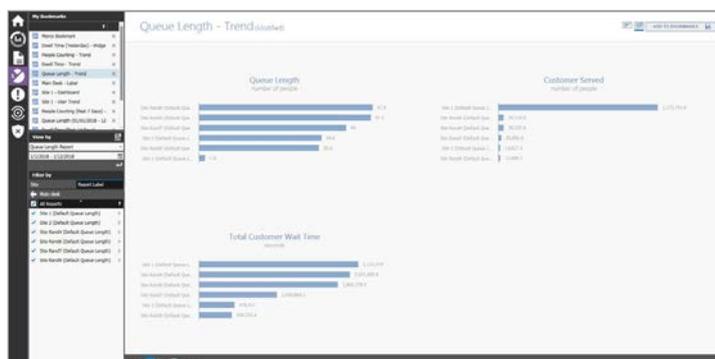
Integrando Searchlight e Brickstream, puoi analizzare il numero di visitatori in entrata o uscita dalla tua filiale.



Otteni il numero preciso di visitatori per ogni ora di apertura.

### Monitora la lunghezza delle code

Integrando Searchlight e Brickstream, puoi determinare il numero di persone in coda e il loro tempo medio di attesa per qualunque ora del giorno.



Scopri il numero totale di visitatori che ha dovuto attendere in coda, il loro tempo medio di attesa e il numero totale di clienti serviti in ogni filiale.

## Utilizza al meglio lo spazio nella tua filiale

I direttori regionali possono analizzare il traffico dei visitatori nelle singole filiali e comprendere se lo spazio nella filiale è gestito nel modo ottimale o se sia necessario riorganizzare le aree di attesa dei clienti o spostare gli sportelli in una posizione differente. Puoi comprendere in breve tempo se sono necessarie azioni correttive per rendere più efficienti le filiali.

### Il traffico di visitatori è gestito nel modo corretto?

L'utilizzo dello spazio all'interno di una filiale è di fondamentale importanza per un direttore regionale per capire se le aree di attesa, così come l'accesso e le code per i prelievi agli sportelli ATM, creino problemi ai clienti, generando insoddisfazione. Searchlight e Brickstream ti aiutano ad analizzare il flusso di visitatori durante la giornata e le aree più critiche di una filiale.

### I clienti notano pannelli e schermi promozionali?

È importante capire se gli strumenti promozionali installati all'interno di una filiale ottengano la visibilità desiderata. Più visitatori si fermano a osservare i pannelli o gli schermi e più efficace è la campagna marketing. L'integrazione tra Searchlight e Brickstream ti permette di capire l'efficacia di una campagna marketing basandoti su dati concreti.



Per informazioni dettagliate su come l'integrazione tra Searchlight for Banking e Brickstream Analytics Sensor possa aiutarti a migliorare servizio al cliente, campagne marketing ed efficienza operativa per la tua banca, visita il sito [www.marchnetworks.com/brickstream-3d](http://www.marchnetworks.com/brickstream-3d)