



## IBM ve Cisco: Her zaman, her yerde bankacılık

*Ön ofis bankacılık çözümleri*

### Öne Çıkanlar

**Personelinin uzak konumda bulunduğu, sanal banka şubeleri açılmasına, daha düşük personel maliyeti ile tam hizmet sunulmasına olanak sağlar**

**Katma değerli hizmetler sunmak için yeni fırsatlar yaratır**

**Ürün uzmanlarının müşteriler tarafından gereksinim duyulduğu anda ve yerde mevcut olmasını sağlayarak satış gelirlerinin artırılmasına yardımcı olur**

**Daha kişisel, daha yakın bir müşteri etkileşimi düzeyi oluşturulmasına yardımcı olur**

**Müşterilerin en iyi desteği daha güvenilir ve basit bir şekilde almalarına olanak sağlar**

**Daha düşük maliyetli kanalların kullanımını teşvik eder**

Günümüzün tüketici bankacılığı ortamında, tüketiciler kontrolün kendilerinde olmasını istemektedir. Yeni teknolojileri ve kanalları benimsemektedirler ve beklentileri bankacılık sektörünün görünümünü değiştirmektedir. Bankacılık işlemlerinin büyük bölümünü rahatlıkla çevrimiçi olarak, akıllı telefon aracılığıyla veya ATM'de yapan müşterilerin sayısı giderek artmaktadır. Daha genç tüketicilerin büyük bölümü, geleneksel şube etkileşimi yerine bu daha düşük maliyetli kanalları tercih etmektedir.

Finans kuruluşlarının bankacılığa yönelik yeni bir yaklaşım benimsemesi ve bu giderek daha sofistike hale gelen müşterileri kazanmak ve elde tutmak için yeni yollar bulması gerekmektedir. Bankalar, IBM® ve Cisco® tarafından sağlanan ön ofis çözümlerinden yararlanarak, sınırları aşan ve kişisel etkileşimi yeni bir düzeye taşıyan tamamen yeni bir müşteri deneyimi oluşturabilir.

Örneğin, bir müşterinin nerede olursa olsun anında doğru uzman ile iletişim kurması ve canlı, yüz yüze bir görüşme gerçekleştirmesi mümkün olsaydı nasıl olurdu? Bu, IBM ile Cisco platformunun olasılıklarından sadece biridir. Her zaman/her yerde bulunabilme, bir bankanın uzak lokasyonlarda sanal şubeler açmasına ve önemli personelin müşterilerle tele-konferans üzerinden etkileşim kurmasını sağlamasına imkan tanıyabilir. Güçlü müşteri hizmetleri ve işbirliği yetenekleri ile birleştirildiğinde, müşteri her defasında, ilk denemede yetkin bir kişiden yardım alabilecektir.

IBM ile Cisco tarafından sunulan çözüm aynı zamanda, mobil bankacılığı daha önce benzeri görülmemiş bir konuma getirir. Güvenli Cisco Cius tablet aygıtlarına sahip banka çalışanları, bankanın tüm kurumsal uygulamalarına erişebilir ve şubenin herhangi bir yerinden, hatta uzaktan, gerçek anlamda bireysel bankacılık için kelimenin tam anlamıyla herhangi bir yerden müşterilere destek sağlayabilir. Cisco taşınabilirliği, insan etkileşimi alanına da yansır; aynı teknoloji, tele-konferans aracılığıyla diğer çalışanlarla sorunsuz bir şekilde bağlantı kurulması için de kullanılabilir. Böylece, bir bireysel bankacılık temsilcisi veya servet yöneticisi, satışların artırılmasına yardımcı olabilecek gerçek anlamda bire bir görüşmeler için bir müşteri toplantısına bir grup uzmanla birlikte katılabilir.

### Engelleri kaldıran bir platform

IBM ile Cisco tarafından sunulan esnek çözüm, çok geniş bir IBM ve Cisco donanım, yazılım ve hizmet ürünleri yelpazesini bir araya getirerek her zaman, her yerde bankacılığa olanak sağlamaktadır. Temel bileşen, tek, birleşik arabirim aracılığıyla erişilebilen kurumsal düzeyde ses, görüntü, web, sosyal ağ oluşturma, müşteri hizmetleri ve masaüstü işbirliği araçları sunan Cisco Unified Communications ürünüdür. Bu temel platform, Cisco web üzerinden işbirliği, görüntülü iş ve mobil uygulamalarının yanı sıra, IBM Lotus® işbirliği yazılımı ve IBM Tivoli® ağ yönetimi ürünleri ile desteklenmektedir. Bu ürünler, Unified Communications portföyünü genişletir ve iyileştirir, daha güçlü bir kendi kendine hizmet, uzaktan konferans ve etkileşim yetenekleri yelpazesine olanak sağlar.

Birleşik platform, etkileşimin ve bilginin önündeki engelleri kaldırır, sorunsuz bir işbirliği yeteneği oluşturur. Örneğin, bir ATM oturumunun ortasında bulunan bir müşteri, aynı etkileşim kapsamında akıllı telefonu aracılığıyla bir banka çalışanıyla görüntülü olarak konuşabilir.

### Sorunsuz bir iş akışı oluşturulması

Ön ofis dönüşümünün güçlü potansiyeli, sadece bankanın köklü iş operasyonları ile tam olarak birleştirilebilmesi durumunda elde edilebilir. Stratejik hedeflere sadece teknoloji aracılığıyla ulaşamaz; uzmanlık da önemli bir bileşendir. Bilginin bir kuruluş içerisinde nasıl aktığına ve işin nasıl yürütüldüğüne ilişkin derinlemesine bir anlayış hayati önem taşımaktadır.



Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
[www.cisco.com/go/ibm](http://www.cisco.com/go/ibm)



International Business Machines  
Corporation New Orchard Road  
Armonk, New York 10504  
[www.ibm.com/cisco](http://www.ibm.com/cisco)

© Copyright IBM Corporation 2011

Amerika Birleşik Devletleri'nde hazırlanmıştır.

Kasım 2011

Her Hakkı Saklıdır

IBM, IBM logosu, [ibm.com](http://ibm.com), Global Business Services, Lotus ve Tivoli, International Business Machines Corporation şirketinin ABD'deki ve/veya diğer ülkelerdeki ticari markaları veya tescilli ticari markalarıdır. Bu belgede bunlar diğer IBM ticari markalı terimler ilk geçtikleri yerlerde ticari marka işareti (® veya ™), ile işaretlenmişse, bu işaretler bu belgenin yayımlandığı tarihte ABD'de tescilli ticari markaları veya IBM'in genel hukuka dayalı olarak sahip olduğu ticari markaları ifade etmektedir. Bu gibi ticari markalar, diğer ülkelerde de tescilli veya özel hukuk kapsamındaki ticari markalar olabilir. IBM ticari markalarının güncel bir listesi, [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml) Web adresinde "Copyright and trademark information" (Telif hakkı ve ticari marka bilgileri) başlığı altında mevcuttur. Diğer şirket, ürün ya da hizmet adları, diğer şirketlerin ticari markaları ya da hizmet markaları olabilir. © 2011 Cisco Systems, Inc. Her Hakkı Saklıdır. Cisco, Cisco Systems ve Cisco logosu, Cisco Systems, Inc. firmasının ve/veya bağlı kuruluşlarının ABD'deki ve diğer belirli ülkelerdeki ticari markaları veya tescilli ticari markalarıdır. Bu belgede veya Web sitesinde belirtilen tüm diğer ticari markalar, ilgili sahiplerine aittir. Ortak kelimesinin kullanılması, Cisco ile diğer herhangi bir şirket arasında bir ortaklık ilişkisi bulunduğu anlamına gelmez.

Bankacılık sektörü için dünyanın lider teknoloji ve iş uzmanlığı sağlayıcılarından biri olan IBM Global Services®, çözümde önemli bir rol oynamaktadır. IBM, banka ile işbirliği yapar ve süreklilik, güvenlik, kullanılabilirlik ve mevzuata uygunluk sağlamak için bütünsel bir operasyon oluşturur. Sektör uzmanları, gereksinim duyulan yönetime ve işlevselliğe olanak sağlanması ve bankanın geliştirilmiş yeteneklerinden en iyi şekilde yararlanılması için yeni işlevler oluşturulması amacıyla, Cisco teknolojisini mevcut banka süreçleriyle ve sistemleriyle saydam bir şekilde bütünleştirmek için çalışmaktadır.

### Daha yüksek iş değeri sağlanması için işbirliği

Etkin bir ön ofis bankacılık çözümü, BT ve iş operasyonları maliyetini düşürmelidir. IBM ve Cisco tarafından sağlanan çözüm, dahili iletişimi ve işbirliğini çok daha sorunsuz hale getirerek bu tasarruflara olanak sağlar ve aynı zamanda verimliliği artırır.

Çözüm ayrıca, maliyet tasarruflarının ötesinde iş değeri üretilmesine yardımcı olur. Banka içinde verimliliği artıran aynı teknoloji, mevcut müşterilerin sadakatini artırabilecek ve yeni müşterileri çekecek olumlu bir bankacılık deneyimi sağlanmasına yardımcı olabilir. Bu olasılıklar, beraberinde önemli ölçüde stratejik farklılaşma ve daha yüksek iş geliri potansiyeli yaratır.

IBM ile Cisco, bu şekilde hem maliyetlerin düşürülmesi, hem de gelirlerin artırılması açısından iş değeri sağlayabilir. Dönüşüm, bankaların tamamen yeni bir iş yapma yöntemi tanımlanmasına yardımcı olabilir.

### Daha fazla bilgi için

IBM ile Cisco tarafından sunulan ön ofis çözümlerinin kuruluşunuzun tüketici bankacılığı deneyimini kökten değiştirmesine nasıl yardımcı olabileceğine ilişkin daha fazla bilgi edinmek için IBM veya Cisco temsilcinizle iletişim kurun.

Aşağıdaki adresi ziyaret edin:

[ibm.com/banking](http://ibm.com/banking)

[cisco.com](http://cisco.com)