



IPkom S.r.l.

Via Senese Aretina, 153 - 52037 Sansepolcro (AR) - Italy

Tel +39 0575 1710400 - Fax +39 0575 1710451

www.ipkom.com - info@ipkom.com

## KeyBank

Il sistema KeyBank permette ai clienti della banca di accedere e di gestire il proprio conto bancario in qualsiasi momento tramite l'utilizzo di un normale telefono. Il sistema consente agli utenti di ricevere le informazioni e le prestazioni classiche di uno sportello per operazioni su conti e titoli con accesso ad orario esteso.

### Come Funziona

Con KeyBank gli utenti possono accedere al proprio conto personale, trasferire denaro o effettuare pagamenti con una sola chiamata. Il sistema a menù guida l'utente in modo semplice garantendogli comunque la possibilità di avere un operatore con cui parlare per qualsiasi esigenza.



### I servizi di KeyBank

- Informazioni personali riservate per il cliente chiamante
- Informazioni generali su banca, prodotti, servizi e promozioni
- Ricariche telefoniche
- Disposizioni sui conti
- Gestione call center e code
- Messaggistica verso i clienti tramite Fax, Sms ed E-Mail
- Tracciamento dettagliato delle transazioni

### I Vantaggi di KeyBank

Il sistema si pone come alternativa all'internet banking ed è di semplice utilizzo anche in mobilità.

**Riduzione dei costi:** un sistema automatizzato si traduce anche in costi ridotti di gestione del call center aumentando allo stesso tempo la soddisfazione globale del cliente

**Benefici d'immagine:** il sistema è anche una vetrina con accesso telefonico sui servizi e le caratteristiche della banca.

**Operatività estesa:** il sistema consente alla banca di essere operativa 24 ore su 24, 7 giorni su 7.



### Sicurezza prima di tutto

Tramite l'assegnazione di un codice cliente univoco e di un **codice PIN** noto solo al cliente, KeyBank garantisce l'accesso solo a chi è autorizzato.

Tutti i codici di sicurezza sono memorizzati in modo cifrato.

Solo l'utente finale può conoscere il proprio codice PIN.

KeyBank traccia tutte le operazioni eseguite tramite IVR, garantendo l'accesso alle informazioni in tempo reale.





**IPkom S.r.l.**

Via Senese Aretina, 153 - 52037 Sansepolcro (AR) - Italy  
Tel +39 0575 1710400 - Fax +39 0575 1710451  
www.ipkom.com - info@ipkom.com

## Servizi forniti agli utenti

- Accesso alle informazioni generali sulla banca e sulle filiali senza dover fare login. Pubblicazione di fonie preregistrate per argomenti come indirizzi, orari, numeri di telefono, procedure, servizi, promozioni, informazioni istituzionali
- Accesso alle informazioni sul proprio conto in modo del tutto automatizzato senza dover contattare un operatore (saldo, ultimi movimenti, condizioni c/c, situazione titoli in portafoglio)
- Ricezione di informazioni relative al proprio conto via telefono, fax, sms o E-Mail
- Effettuare operazioni sul proprio conto contattando un operatore
- Accesso tramite codice cliente e PIN. Il PIN è noto solo al cliente
- Effettuare ricariche telefoniche
- Sistema attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7

### Gestione Call Center

Monitoraggio degli accessi alle sezioni dell'IVR.  
Il sistema integra un centralino telefonico per la gestione degli operatori.  
Client per call center integrato con la piattaforma.  
Nel momento in cui il Cliente contatta un operatore, viene mostrata in tempo reale all'operatore una maschera riassuntiva sulle informazioni del cliente e sui conti abilitati.



### Caratteristiche generali

- Importazione dati dal sistema bancario per la lettura delle informazioni del Cliente
- Installazione su Hardware dedicato o come appliance virtualizzata

