

Fidèle à ses valeurs, ST2i s'attache à l'écoute de ses Clients. Dans la continuité des solutions bancaires en ligne, ST2i a préparé le produit Phone Banking de façon à répondre aux besoins du marché international.

RICHESSE FONCTIONNELLE

La solution Phone Banking de ST2i permet à la Banque d'offrir un ensemble de services dynamiques, transactionnels et informationnels.

Service dynamique

Le Client de la Banque dispose d'un moyen très simple pour la consultation de son compte bancaire :

- A l'aide d'un simple téléphone, il peut consulter la situation du Solde, les derniers mouvements,...
- A l'aide d'un fax, il peut obtenir instantanément son relevé de compte bancaire pour le mois courant, celui du mois précédent, etc.

Phone Banking fournit également des informations pratiques telles que les cours des devises : par téléphone pour les devises les plus importantes et par fax pour la liste complète.

Service Transactionnel

Tout Client de la Banque peut demander, depuis son bureau ou son domicile, un chéquier ou bien une carte de crédit.

De même, le Client peut signaler à son banquier une opposition sur une carte de crédit par exemple.

Pour les banques qui le souhaitent, d'autres options transactionnelles peuvent être activées : par exemple le virement de compte à compte.

Service informationnel

Par ailleurs, la Direction commerciale de la Banque peut utiliser Phone Banking comme moyen de promotion. Le serveur vocal développé par ST2i fournit à ce titre des informations sur les produits et services offerts par la Banque, les tarifs des produits, les coordonnées des agences, etc.

Certaines Banques ont également utilisé Phone Banking pour offrir à leurs clients la possibilité de faire des simulations sur les crédits, simplement par téléphone.

Phone Banking offre aussi au banquier la possibilité d'envoyer aux clients des messages personnalisés. Le client est automatiquement informé dès qu'il accède au serveur vocal.

SOLUTION SECURISEE

L'accès à un compte est sécurisé à l'aide d'un mot de passe, modifiable par le titulaire du compte simplement par téléphone.

Tout accès à Phone Banking est tracé dans un journal avec tous les détails sur les informations consultées et les transactions effectuées pendant la communication.

OUVERTURE & EVOLUTIVITE

Phone Banking est un logiciel très modulaire et ouvert. Il est très simple à personnaliser. ST2i a réalisé plusieurs adaptations spécifiques aux différentes banques.

Phone Banking s'appuie sur le logiciel Vocalis et en tire une grande souplesse et hérite plusieurs possibilités : statistiques, administration, simplicité d'intégration avec les S.I., etc.

QUELQUES REFERENCES

Phone Banking de ST2i, est la solution la plus utilisée par les banques en Tunisie. Les services vocaux réalisés avec ce produit ont été appelés par plus d'un million de clients et accueillent plus de 300 000 communications / mois

Depuis 1999, Phone Banking a contribué au renforcement de l'image de plusieurs banques dont notamment :

- L'Union Internationale des Banques : importante banque filiale du groupe « Société Générale ».
- La Banque de l'Habitat : la plus importante banque spécialisée dans le domaine du logement en Tunisie.
- Amen Bank : l'une des plus importantes banques privées tunisiennes.
- La Banque Tunisienne de Solidarité,
- Etc.