

MUNGO DUNNETT  
ASSOCIATES

*Mungo Dunnett Associates*  
*in the Arabian gulf*

# Our background and areas of expertise

## Introducing Mungo Dunnett Associates

Mungo Dunnett Associates is the main consulting firm working in the retail banking market in Great Britain. We have a team of 32 people based in Oxford, and we have worked in recent years with all the major UK banks including Barclays, HSBC, Royal Bank of Scotland and LloydsTSB, as well as numerous smaller organisations.

We are totally focused on adding value to our clients' business by bringing them, at speed, precisely the advice and recommendations that allow them to move forward profitably. We specialise in small and cost effective projects that provide help in exactly the areas where you need it. We are used by banks who prefer us to the big international consulting firms because we are quicker, less expensive, and easier to do business with. Because we work with so many banking organisations of different sizes, we know exactly the activities and changes that will quickly make the biggest difference. This is why we are seen not as consultants, but as expert practitioners.

## Our areas of expertise

### 1 Data Analysis

- We build simple analytical databases for banks
- We identify which customers are most likely to buy another product, or close their account
- We identify the profitability of your products, customers and channels

### 2 Building simple management information systems

- We provide the main functionality of CRM systems at much lower cost —
- To track customer enquiries at branch or call centre, and staff sales performance in handling these enquiries
- To send sales leads to your sales staff
- To provide a complete picture of your customer relationships

### 3 Customer Retention

- We are the UK experts in customer retention
- We specialise in mortgage and savings products
- We carry out pricing, customer communication and staff training activities

### 4 Branch sales effectiveness

- We assess the effectiveness of banks' sales activities
- We carry out improvement in staff recruitment, training, management coaching and sales structure
- We improve the links between sales, marketing, management information and customer service

### 5 Branch expansion

- We advise on the expansion of branch networks
- We ensure that all core elements are linked: brand strategy, product sales, sales culture, branch design, and the intended customer experience
- We assess existing branch operations and recommend improvements

### 6 E-marketing and online

- We manage online development projects
- We plan, develop and implement new online sites
- We assess and improve existing online sites
- We get banks operating effectively and profitably online

### 7 Distribution strategy and market positioning

- We assess existing channel and partner activities and plans
- We recommend the most important investments in branches, call centre activity, online and intermediary activity

### 8 Product development and assessment

- We assess the design and marketing of products
- We are expert in current accounts, loans, mortgages, savings and investments, and credit and debit cards
- We recommend improvements to pricing and portfolio management practices
- We 'teach' new products, and work with banks to ensure they can deliver them

## 9 Marketing communications and segmentation

- We assess and improve marketing communications
- We create distinctive communications and contact strategies
- We create segmentation strategies to ensure banks focus on the most appropriate customers
- We are expert in both Mass Retail and High Net Worth markets

## 10 Assessment of marketing

- We evaluate the structure, staff and management capability of marketing departments
- We make specific recommendations for improvement

## 11 Interim management

- We provide skilled managers who can work with bank teams for a period of weeks or months
- We are expert in managing projects, teaching in-house teams, and looking after a problem area while the bank recruits full-time staff

## 12 Recruitment

- We place senior executives and middle managers into banks across the world
- This is a particular issue in countries with rapidly expanding financial services sectors

## 13 Executive coaching

- We carry out personal coaching of senior or middle managers
- We coach in specific topic areas, or in general banking and management practices

## 14 Mortgages

- We are world experts in mortgages
- We run the Mortgage Lenders' Forum, the definitive best practice group for UK mortgage lenders
- We are expert in all elements of building and improving mortgage businesses

## 15 Arrears and collections management

- We assess and improve arrears strategies
- We provide depth analysis of portfolio performance
- We improve collections processes
- We are expert in analysis, processes and customer engagement

## 16 Assessment of Information Technology

- We work extensively to advise banks on IT
- We advise on what new technology is needed (or not needed)
- We review existing technology, to see where banks can get more value for money
- We review major IT projects that have gone wrong
- We assess staff and management capability
- We create clarity in a notoriously 'difficult' area

## 17 Operational efficiency

- We are world experts in improving operating efficiency
- We assess the effectiveness of existing operational areas
- We identify specific areas where resource can be reduced
- We identify areas where processing speed and/or quality can be improved
- We usually remove 20-40% from the cost base of the areas where we operate, and save banks the cost of our work within six months

## 18 Handling of mergers

- We assess the comparative capability of the two organisations
- We recommend what to 'keep' and what to close
- We carry out due diligence on core competency areas: sales, marketing, IT, operational skill, Treasury, commercial strategy, management information
- We provide interim change managers to lead workstreams

## 19 In-house workshops

- We run specialist sessions in all of the above areas, held at the bank's Head Office for staff or management
- We provide feedback on banks' existing activities and plans

# تقديم مؤسسة مونجو دانيت

تعتبر مؤسسة مونجو من الشركات الاستشارية الرئيسية العاملة في مجال نشاط التحزئة للمصارف في المملكة المتحدة. ولدينا فريق يتكون من 32 عضوا مقره في أكسفورد. وعملنا في السنوات الأخيرة مع المصارف الكبرى في المملكة المتحدة بما فيها باركليز، اتش اس بي سي، رويال بانك أوف اسكوتلندا، ولويدز تي أس بي. هذا بالإضافة إلى العديد من المنظمات الصغيرة.

ويتركز عملنا في تحقيق قيمة مضافة إلى أنشطتنا وذلك بتقديم المشورة والتوصيات بالسرعة والدقة التي تسمح لهم بتحقيق تقدم مريح. ونتخصص في المشروعات الصغيرة الفعالة بتكاليف مناسبة للمعاونة في المجالات التي يحتاجونها. وتستخدم المصارف خدماتنا مفضلين على خدمات الشركات الاستشارية الدولية الكبرى للسرعة التي تتمتع بها مع قلة التكلفة وسهولة التعامل معنا. ونظرا لاننا نعمل مع العديد من المصارف ومن المستويات المختلفة، فلدينا الامام التام بالأنشطة والتغييرات التي تحدث فروقات كبيرة وسريعة. لهذا السبب ينظر إلينا على أننا لسنا فقط مستشارون ولكن خبراء ممارسون.

ومع بدء العمل مع مؤسسات الخدمات المالية في الخليج، فإن هذه النشرة توضح المجالات التي نتمتع فيها بخبرات واسعة وعملنا مع المصارف في الوقت الحاضر.

## مجالات خبراتنا

- 1 تحليل البيانات**

نقوم ببناء قاعدة بيانات تحليلية بسيطة للمصارف  
نحدد العملاء التي يغلب احتمال شرائهم منتج آخر، أو يقفلون حساباتهم  
نقوم بتحديد منتجاتكم المربحة والعملاء والمصادر
- 2 بناء نظام مبسط لادارة المعلومات**

نقدم المهام الرئيسية لأنظمة معلومات العملاء بتكاليف مخفضة  
متابعة استفسارات العملاء واداء مبيعات العاملين  
ارسال خطط الاتصال بالعملاء إلى العاملين في مبيعاتكم  
تقديم مصور كامل عن عملائكم
- 3 الاحتفاظ بالعملاء**

نحن خبراء المملكة المتحدة في الاحتفاظ بالعملاء
- 4 فعالية مبيعات الفرع**

نقوم بتقييم أنشطة مبيعات المصارف  
نقوم بإجراء تحسينات في توظيف العاملين، التدريب، تدريبات في الادارة وتركيبه المبيعات
- 5 توسيع شبكة الفروع**

نقدم المشورة فيما يتعلق بتوسيع شبكة الفروع  
نقوم بتقييم عمليات الفروع الحالية وتقديم التوصيات بكيفية التحسين
- 6 التسويق الإلكتروني مباشرة على الشبكة**

نخطط، نطور، وننفذ مواقع جديدة  
نقيم وتحسن المواقع الحالية  
نمكن المصارف من العمل بكفاءة مربحة إلكترونيا ومباشرة على الشبكة
- 7 استراتيجيات التوزيع وتحديد الموقع في السوق**

نوصي بالاستثمارات الهامة في الفروع، مراكز الاتصالات وأنشطة الانترنت
- 8 تطوير وتقييم المنتج**

نقيم تصميم وتسويق المنتج  
نحن خبراء عن الحسابات الجارية، القروض، الرهن العقاري، الادخار والاستثمارات، وبطاقات الائتمان والدين  
نعلم المنتجات الجديدة والعمل مع المصارف للتأكد من تحقيقهم للأهداف المرجوة
- 9 علاقات التسويق**

نقوم بتقييم وتحسين اتصالات التسويق  
التأكيد على قيام المصرف بالتركيز على العملاء المناسبين
- 10 تقييم التسويق**

نقوم بتقييم كفاءة البنية، العاملين، الادارة في إدارات التسويق
- 11 الادارة المؤقتة**

نقدم المديرين المهرة الذين يمكنهم العمل مع فريق المصرف لأسابيع أو لأشهر
- 12 التوظيف**

نوظف كبار المديرين التنفيذيين، الفئات المتوسطة من المديرين في المصارف في أنحاء العالم.
- 13 تدريب المديرين التنفيذيين**

نقدم خدمات التدريب الخاصة لكبار المديرين والفئات المتوسطة من المديرين
- 14 الرهن العقاري**

نحن خبراء عالميين في الرهن العقاري  
نحن خبراء في كل عناصر البناء وأعمال تحسين الرهن العقاري
- 15 تقييم تقنية المعلومات**

نقدم المشورة للمصارف فيما يتعلق بتقنية المعلومات  
نقدم المشورة عن التقنية المطلوبة (وغير المطلوبة)  
نقوم بمراجعة التقنية الحالية لتمكين المصرف من تحقيق أقصى فائدة من الانفاق  
نقوم بمراجعة مشروعات تقنية المعلومات التي تبين خطأها
- 16 كفاءة التشغيل**

خبراء عالميون في تحسين كفاءة التشغيل  
نقوم بتقييم فعالية مجالات التشغيل الحالية  
نقوم بتحسين سرعة الاداء و / أو النوعية  
نقوم عادة باستبعاد نحو 20 - 40% من التكلفة الأساسية لتلك المجالات التي تعمل فيها وتوفر للمصرف تكلفة عملنا في 6 أشهر
- 17 تناول عمليات الاندماج**

نقوم ببذل الجهد في المجالات الرئيسية :  
المبيعات، التسويق، تقنية المعلومات، مهارات التشغيل، الخزانة، الاستراتيجية التجارية، معلومات الادارة
- 18 ورش العمل الداخلية**

نقوم باقامة دورات في المجالات أعلاه، في مقر المركز الرئيسي للمصرف للعاملين، والادارة  
نقوم بتقديم المعلومات والخطط المخزنة عن الأنشطة الحالية للمصرف