

Кредобанк покращує канали зворотного зв'язку для клієнтів



Замовник: Кредобанк

Галузь: Фінансова

Рішення: Контакт-центр на базі технологій Cisco та ZOOM

IT.Integrator

ЗАДАЧІ ПОКРАЩЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ, АВТОМАТИЗАЦІЇ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ, А ТАКОЖ РОЗГРУЗКИ РЕСУРСУ ОПЕРАТОРІВ СТАЛИ РУШІЙНОЮ СИЛОЮ ДЛЯ БАНКА ДЛЯ ПОБУДОВИ ВЛАСНОЇ СУЧАСНОЇ ПЛАТФОРМИ ЦЕНТРА ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ.

За допомогою партнера, компанії "IT-Інтегратор" (Cisco Authorized Technology Provider), було виконано проектування і побудову контакт-центру на базі системи Cisco Packaged Contact Center Enterprise 11.0, а також впроваджено сервіс запису розмов компанії ZOOM International.

Проект, загалом, від проектування до запуску в промислову експлуатацію з інтеграцією та доопрацюванням сервісів зайняв трохи менше року.

З огляду на критичність, всі системи контакт-центру були встановлені на стійкій до відмов архітектурі, щоб забезпечити доступність сервісу у випадку виходу з ладу компонентів систем.

Спроектований центр обробки викликів Кредобанку містить наступні ключові компоненти:

- клієнтський голосовий портал з використанням технології Cisco CVP;
- системи автоматичного вихідного обдзвону відповідно до процедур банку;
- IVR;
- робочі місця агентів, що інтегровані з існуючими банківськими сервісами і програмами;
- система онлайн звітності для отримання інформації про ключові показники і рівень SLA контакт-центру;
- системи прийому та обробки мультимедійних звернень, що дозволяє говорити про поетапну реалізацію моделі обслуговування omnichannel.



Контакт-центр сьогодні розрахований на 50 робочих місць і має гнучкі можливості для нарощування кількості операторів до 1000 агентів, якщо цього потребуватимуть поточні бізнес-завдання.

В результаті реалізації проекту банк отримав цілком нову платформу для вирішення своїх завдань з обслуговування клієнтів засобами сучасних комунікацій. Побудована платформа дозволила оптимізувати дерево обслуговування в IVR, реалізувати динамічні сервіси (наприклад, озвучення інформації про залишок на картці), автоматизувати вихідні кампанії та багато іншого.

Встановлена система запису компанії ZOOM забезпечує можливість онлайн моніторингу якості роботи операторів, що підвищує їх відповідальність і рівень залученості в процесі обслуговування клієнтів.

Сучасна система звітності відкрила нові можливості для оперативного реагування на клієнтську активність і прийняття управлінських рішень.

Марцін Мазурек, виконавчий директор напрямку роздрібного та електронного бізнесу ПАТ “Кредобанк”:

“Сьогодні якісна і безперебійна комунікація з клієнтами надзвичайно важлива. Нові інструменти контакт-центру дозволяють швидко реагувати на потреби клієнтів і в найкоротші терміни вносити необхідні зміни в систему. Крім того, впровадження єдиного комунікаційного інструменту дозволило якісно підвищити рівень обслуговування, що неодмінно вплине на зростання кількості лояльних клієнтів”.

Олексій Севонькін, директор департаменту телекомунікацій компанії “ІТ-Інтегратор”:

“Наша компанія має “за плечима” не одне впровадження промислового контакт-центру, в тому числі для фінансового сектору. Впевненості в успіху реалізації цього проекту нам додавала обрана технічна платформа Cisco, в якості, функціоналі та ефективності якої ми не сумнівалися. В результаті банк отримав діючий інструмент для бізнесу: відлагоджені процеси комунікацій з клієнтами, обслуговування на високому рівні та оперативне прийняття управлінських рішень”.

Про замовника:

ПАТ “Кредобанк”, заснований у Львові у 1990 році, є найбільшим банком Західної України та найбільшою польською інвестицією у банківську систему України, належить до групи банків іноземних банківських груп за класифікацією НБУ. Його стратегічним інвестором є найбільший банк Польщі – РКО Bank Polski S.A., чия частка у структурі акціонерного капіталу банку складає 99,6%. Банк пропонує повний спектр послуг для роздрібних клієнтів, підприємств малого, середнього та великого бізнесу в 23-х областях України та Києві.