

## 900.000 zadovoljnih klijenata

Banca Intesa je lider na visoko konkurentnom finansijskom tržištu Srbije. Osnovni zadatak kompanije Algotech bio je da unapredi i usavrši kontakt centar, kako bi Banca Intesa nastavila da poboljšava i razvija usluge koje pruža klijentima. Planirano usavršavanje trebalo bi da obezbedi tranziciju kontakt centra u „profitni centar“ uz minimalizovanje troškova poslovanja i pružanje svih usluga klijentima putem savremenih kanala komunikacije.

### Potrebe lidera

Banca Intesa Beograd je pouzdan partner za više od 900.000 klijenata u Srbiji, koji sa bankom ostvare više od 130.000 kontakata mesečno. Banka poseduje telefonski servis još od 2002. godine, ali konstantan rast broja klijenata je stvorio potrebu za unapređenjem postojećeg kontakta centra. S obzirom da je Banca Intesa rešena da očuva poziciju, prioritetni poslovni ciljevi u narednom periodu su održavanje visokog nivoa klijent servisa kako tokom, tako i nakon implementacije ovog projekta, kao i smanjenje troškova. Oba cilja bila su kvantifikovana: nivo usluga morao je konstantno da bude iznad 75% a povećanje nivoa korišćenja govornog automata za bar 20%.

### Izazovi sa kojima smo se suočili

Banca Intesa je vodeća banka u segmentu poslovanja sa privredom, a plan je da do kraja 2008. godine postane lider i u segmentu poslovanja sa stanovništvom.



“ S obzirom da Banca Intesa ima veoma ambiciozne planove za budućnost i da trenutno operateri kontakt centra imaju više od 4.000 poziva dnevno, kompanija Algotech je bila u obavezi da obezbedi najpouzdanija i najbezbednija telekomunikaciona i kontakt centar rešenja koja se u ovom trenutku mogu naći na svetskom tržištu. Rezultati unapređenja kontakta centra su pre svega poboljšanje nivoa usluge i ukupne efikasnosti, ali i sniženje troškova.” rekao je Aleksandar Bakoč, direktor kompanije Algotech Srbija.



### Unapređenje poslovanja

Unapređenje kontakta centra obezbedilo je veliki broj novih mogućnosti. Na primer, klijenti mogu da kontaktiraju operatere Banca Intesa u bilo kom trenutku kroz neki od komunikacionih kanala, i da dobiju potrebnu informaciju pomoću interaktivnog govornog sistema.

Kontakt centar omogućuje, takođe, da se klijent koji zove identifikuje na osnovu telefonskog broja sa koga zove, tako da operater o njemu može da dobije dodatne informacije koje će mu pomoći da obavi poziv za kraće vreme. Najefikasniji operateri se biraju automatski da realizuju najzahtevnije poslove. Svi razgovori se snimaju, a zatim se klasifikuju i arhiviraju, što znatno povećava efikasnost ali i sigurnost i bezbednost sistema.

Važno je napomenuti da su poslovni ciljevi projekta prevaziđeni, nivo usluga je konstantno iznad 80%, a nivo korišćenja govornog automata je povećan za 50%, što je daleko iznad očekivanja.

## Uvedene su nove usluge

Implementacija novog komunikacionog rešenja omogućila je uvođenje novih usluga kao što su telefonsko bankarstvo i govorni automat. Telefonsko bankarstvo je omogućilo klijentima banke da preko operatera obavljaju različite vrste transakcija. Korišćenjem ovog vida usluge klijenti su u mogućnosti da plaćaju mesečne račune koje su unapred prijavili na šalteru banke, kupuju i prodaju devize, proveravaju stanje i izmiruju obaveze po kreditnim karticama i prenose sredstva na druge račune.

Govorni automat omogućuje klijentima da u svakom trenutku saznaju: stanje na računima i platnim karticama, iznos rezervisanih sredstava, kursnu listu, opis svakog proizvoda banke i trenutno aktuelne kampanje u banci. Ovi servisi predstavljaju veliku prednost u odnosu na konkurenciju na finansijskom tržištu Srbije.

## Tehnička rešenja

Zahvaljujući iskustvu u implementaciji rešenja za kontakt centre, sa više banaka u regionu, kompanija Algotech je bila uključena u planiranje procesa od samog početka.

Kompanija Algotech je savetovala implementaciju rešenja baziranih na Avaya Media Server S8710, Avaya Interaction Center (AIC) i Media Gateway G650 platformama. Ova rešenja predstavljaju čvrstu osnovu za veoma fleksibilnu konvergentnu mrežu, koja uspešno ispunjava različite komunikacione potrebe Banca Intesa. Avaya Media Server S8710 je baziran na Intel procesoru koji radi na Linux operativnom sistemu i koristi dva procesora da bi obezbedio maksimalan uptime. Interaktivni sistem za snimanje glasa (IVR) komunicira sa klijentom putem unapred snimljene ili dimamički generisane glasovne instrukcije koja upućuje klijenta na sledeći korak. Nice Perform System obezbeđuje selektivan pristup, detekciju zloupotreba i prevara, kao i opciju centralizovanog čuvanja podataka u VoIP okruženju.

## Više rada – a ipak, zadovoljniji zaposleni



“Rešenja kompanije Algotech omogućila su nam automatizaciju ranije ručno radenih procesa, kao i kvalitativno i kvantitativno praćenje rada operatera u cilju podizanja nivoa usluge. CTI integracija omogućila nam je pouzdan metod za merenje uspešnosti obavljenih poziva i transakcija. Merenja produktivnosti operatera, bolje planiranje smena i bolje iskorišćenje vremena operatera dovela su do značajnog povećanja produktivnosti i većeg zadovoljstva zaposlenih.” rekao je Aleksandar Cucurević, Contact Center Manager u kompaniji Banca Intesa.



## Isporučena rešenja

- AVAYA Communication Manager
- Avaya Interaction Center 7.1
- Nice Perform System za snimanje
- Call Management System (CMS) zasnovan na SUN platformi
- Interactive Voice response

## Ostvareni rezultati

- Pristup kontakt centru Banca Intesa 24h, sedam dana u nedelji
- Nivo usluga je konstantno iznad 80%
- Klijent koji zove može biti identifikovan na osnovu broja telefona
- Prosečno vreme komunikacije po jednom pozivu je skraceno
- Svi razgovori se snimaju što obezbeđuje preciznost i sigurnost
- Nivo korišćenja govornog automata je povećan za 50%

## Preko operatera kontakt centra klijentima je omogućeno da:

- Plaćaju mesečne račune koje su unapred prijavili na šalteru banke
- Kupuju i prodaju devize
- Izmiruju obaveze po kreditnim karticama
- Prenose sredstva na druge račune
- Saznaju stanje na računima i platnim karticama

## Govorni automat omogućava klijentima da u svakom trenutku saznaju:

- Stanje na računima i platnim karticama
- Iznos rezervisanih sredstava
- Opis svakog proizvoda banke
- Kursnu listu
- Trenutno aktuelne kampanje u banci

## O kompaniji BANCA INTESA

Banca Intesa Beograd je vodeća banka na Srpskom tržištu i pouzdan partner za 900.000 klijenata, fizičkih i pravnih lica. Članica je novoformljene grupacije Intesa Sanpaolo koja je, kao najprofitabilnija i najveća italijanska bankarska grupacija, po vrednosti na berzi šesta banka u Evropi. Ova grupacija širom sveta ima više od 18 miliona klijenata i mrežu od blizu 7 000 ekspozitura u 34 zemlje sveta, dok u regionu centralne i istočne Evrope broji više od 6 miliona klijenata i u Srbiji, Hrvatskoj, Slovačkoj, Albaniji, Rumuniji, Mađarskoj, Bosni i Hercegovini, Sloveniji, Češkoj, Ukrajini i Rusiji je prisutna sa 1400 ekspozitura.

## O ALGOTECH-u

Algotech je prvi regionalni provajder rešenja za kontakt centre u centralnoj i istočnoj Evropi. Algotech nudi telekomunikaciona rešenja za unapređenje odnosa sa klijentima na efikasan i profitabilan način. Izuzetno poznavanje i razumevanje potreba lokalnih kompanija, omogućava kompaniji Algotech da zadrži lidersku poziciju u centralnoj i istočnoj Evropi.

Stručnjaci kompanije Algotech su učestvovali u implementiranju više od 200 kontakt centara. Neki od mnogobrojnih klijenata u Evropi su: American Express, Avon, BAT, CitiBank, DHL, EON, First Data International, Global Payments Europe, GTS, ING, Interoute, Michael Page International, Raiffeisen Bank, Telecom Serbia, Telenor, Tikkurila, TNT, Belgrade Airport i UPC.