

case study...

Avaya IP Office
“all-in-one” - kontakt centar
Credit Agricole banke

Razvoj Crédit Agricole banke u Srbiji zahteva adekvatnu informaciono-komunikacionu infrastrukturu koja će biti u mogućnosti da isprati zahteve sve većeg broja klijenata. Rešenje je pronađeno u kontakt centru na Avaya IP Office telekomunikacionom sistemu, koji je u banci implementirala kompanija Algotech. Ovo rešenje omogućava efektivno upravljanje telefonskim odlaznim i dolaznim pozivima, jednu tačku kontakta, pružanje relevantnih informacija i bržu obradu zahteva korisnika usluga Crédit Agricole banke. Kontakt centar čine sofisticirana tehnička rešenja, adekvatno opremljene prostorije,iskusni agenti i supervizori, kao i sposobni menadžeri.

Implementirano rešenje bazirano je na Avaya IP Office familiji proizvoda, ekonomičnoj "all-in-one" platformi, koja poseduje mnoštvo telefonskih funkcija integrisanih sa IT infrastrukturom kompanije. Avaya IP Office sistem dobio je nagradu "**Frost & Sullivan European Enterprise Product of the Year**", za 2011. godinu.

Rešenje će omogućiti Crédit Agricole banci da kroz objedinjene inteligentne komunikacije unapredi rad zaposlenih, izađe u susret potrebama svojih klijenata, smanji troškove i stekne konkurentsku prednost na tržištu. Takodje, implementirano rešenje je dizajnirano tako da predstavlja stabilnu, pouzdanu i fleksibilnu platformu za sve buduće nadogradnje – tehnološki, u pogledu različitih integracija, kao i po pitanju unapređenja procesa kroz neograničen broj novih usluga i mogućnosti.



Avaya IP Office objedinjuje komunikacionu infrastrukturu kompanije, čime omogućava zaposlenima da komuniciraju putem uređaja po svom izboru: laptop-a, mobilnog telefona, telefona u kancelariji ili kod kuće – koristeći žične, bežične ili širokopojasne mreže. IP Office podržava IP, digitalnu, analognu, SIP i wireless tehnologiju.

Isporučeno rešenje

Kompanija Algotech je isporučila Credit Agricole banci Avaya IP Office kontakt centar koji je integrisan sa Algotech Ticat aplikacijom za evidenciju i obradu zahteva.

Implementirani su sledeći servisi: Consulting (definisane funkcionalne specifikacije), instalacija, integracija, testiranje, obuka, puštanje u rad. Rešenje je obuhvatilo sledeću opremu:

- Telekomunikacioni sistem i Call centar platformu Avaya IP Office 500
- ISDN interfejs (veza sa PSTN)
- SIP interfejs (veza sa VoIP provider-ima)
- H.323 interfejs (veza sa PBX centralom)
- Set API (Application Programming Interface) interfejsa za povezivanje sa poslovnim aplikacijama (CORE) i third party rešenjima (CRM)



Integracija u postojeći sistem

Tokom implementacije ovog projekta urađena je integracija sa CORE sistemom banke. Korisnik može proveriti stanje računa na govornom automatu bez posredovanja operatera. Po pristizanju poziva operateru se automatski otvara Ticat aplikacija sa podacima o korisniku. Analizom postojećih stanja i potreba biznisa, klijentima su kroz sistem integrisanog govornog odgovora (IVR) dostupne informacije iz CORE sistema (npr. o proizvodima koji su trenutno na promociji, o valutnom kursu, stanju na računu...), a zaposlenima u Banci su dostupne informacije iz jedinstvene baze klijenata prilikom dolaznih poziva.

Uz to, kroz kontakt centar klijenti mogu uložiti i žalbu/reklamaciju, a kroz Ticat sistem će dobiti svoj jedinstveni broj tiketa. Jednom kada se kreira tiket u sistemu kontakt centra, on će dalje prolaziti kroz druga odeljenja banke koja učestvuju u njegovoj obradi. Na ovaj način, klijent se kasnije uvek može referencirati na ovaj broj, kako bi dobio informaciju o statusu svog zahteva, dok je banci omogućena automatizacija poslovnih aktivnosti vezanih za obradu zahteva/reklamacija klijenata, kao i precizno merenje ostvarenih rezultata.

Osnovna uloga implementiranog rešenja je povećanje efikasnosti rada i prodajne orijentacije filijala, jedinstvena baza kontakata sa klijentima, izgradnja baze znanja, davanje tačnih, unificiranih odgovora klijentima u tačno definisanom roku, podizanje nivoa kvaliteta usluga i zadovoljstva klijenta. Takođe, ovo rešenje je potpuno prilagođeno potrebama banke, fleksibilno je i korisnički orijentisano.

Implementacija kompletnog rešenja je trajala 4 meseca. Probni period je trajao dve nedelje pre puštanja u produkciju. Trenutno kontakt centar banke pored poziva upućenih na broj kontakt centra prihvata i sve pozive koji su direktno upućeni pojedinim filijalama. U narednom periodu je u planu da se svi pozivi preusmere na kontakt centar. „Implementirano rešenje je profunkcionisalo odmah nakon instalacije, te je probni period vrlo kratko trajao. Veoma smo zadovoljni saradnjom sa Algotech-om, jer su uz visok nivo profesionalizma i fleksibilnosti izlazili u susret svim našim zahtevima, i što je sa stanovišta banke najbitnije, u najkraćem mogućem roku“, kaže Dragan Vasović, direktor ICT sektora u Credit Agricole banci.

Komponente sistema su postavljene centralizovano, na jednoj lokaciji, ali budući da je kompletan sistem IP baziran, rešenje omogućava da se, u zavisnosti od potreba, operateri nalaze na bilo kojoj lokaciji u mreži banke.



Specifičnost implementiranog projekta

Projekat je specifičan jer je omogućio optimizaciju rada. Isporučeno je kompaktno Avaya IP Office rešenje koje ima sve neophodne funkcije kao što su govorni automat, napredno rutiranje poziva, izveštavanje, snimanje poziva, softphone aplikaciju za operatere i TiCat aplikaciju firme Algotech za evidenciju i automatizaciju obrade zahteva korisnika. Rešenje je u svakom segmentu prilagođeno specifičnim zahtevima banke i može se i dalje prilagođavati novim potrebama koje proističu iz dinamičnog poslovnog okruženja.



Ostvareni Rezultati

Implementacija kontakt centra je omogućila Credit Agricole banci da centralizovano upravlja zahtevima korisnika kroz evidentiranje svake pojedinačne interakcije sa kontakt centrom preko govornog i email kanala. Upotrebom savremenog IP office kontakt centar rešenja i Ticat aplikacije, mogu se pratiti broj interakcija korisnika sa kontakt centrom kao i struktura svakog pojedinačnog zahteva. Analizom dobijenih podataka, može se unaprediti poslovanje banke kroz praćenje zahteva korisnika. Dodatno, automatizacijom procesa obrade zahteva, povećana je efikasnost i omogućeno je da korisnici dobijaju potrebne odgovore brzo i u okviru unapred definisanog vremena. Takođe, izdvojicemo sledeće rezultate:

- podignut je kvalitet pružanja usluga i zadovoljstvo klijenata,
- bolji i efikasniji servis klijenata,
- optimizovano je vreme davanja odgovora klijentima,
- poboljšano je upravljanje i merenje aktivnosti,
- ušteda vremena zaposlenima,
- povećana efikasnost prodaje,
- omogućena je podrška prodaji u toku kampanja,
- smanjeni su troškovi telekomunikacionih usluga,
- smanjen je broj klijenata koji napušta banku,
- efikasnije upravljanje rastućim brojem zahteva/poziva,
- stvaranje jedinstvene baze znanja o klijentima, njihovim potrebama, željama i primedbama iskazanim u komunikaciji sa bankom.

O kompaniji Credit Agricole Srbija

Crédit Agricole Srbija je u vlasništvu Crédit Agricole grupe vodeće svetske finansijske grupacije. Banka posluje kroz razgranatu mrežu od 80 filijala, u svim većim gradovima Srbije, sa namerom da svoju mrežu i dalje proširuje i unapređuje. Sertifikat kvaliteta ISO 9001 u oblasti bankarskih usluga, korišćenje najsavremenijih bankarskih informacionih tehnologija, principalno članstvo u MasterCard International i VISA International, kao i u nacionalnoj DinaCard asocijaciji samo su neke od obeležja Crédit Agricole Srbija.

Preko 1000 visokostručnih zaposlenih obezbeđuju najkvalitetniju bankarsku uslugu na prostoru Srbije. Tokom 2009, nakon sistematske analize tržišta, imajući u vidu sveobuhvatni napredak u poslovanju Banke, strateške promene u organizacionoj strukturi i inovativni napredak u izgledu i rasprostranjenosti mreže filijala, Crédit Agricole S.A. iz Pariza je omogućila svojoj podružnici u Srbiji, da promeni svoje ime u Crédit Agricole Srbija potvrđujući time svoju dugoročnu posvećenost razvijajućem tržištu Srbije. Ova odluka istinske globalne banke će u potpunosti integrisati predstavništvo Crédit Agricole grupe u Srbiji u porodicu svih finansijskih institucija koje posluje u preko 70 zemalja u čitavom svetu.



O kompaniji Algotech

Kompanija ALGOTECH je jedna od vodećih multinacionalnih evropskih korporacija koja pruža telekomunikaciona rešenja institucijama i korporacijama. Algotech je prepoznat kao lider u oblasti kontakt centara i nudi širok spektar proizvoda i usluga koje pomažu korisnicima u rukovođenju telekomunikacijama kompanije putem sofisticiranih telekomunikacionih i IT rešenja.

Kompanija Algotech, osnovana 1992. godine, ima ogranke u Srbiji, Mađarskoj, Rumuniji, Češkoj Republici, Slovačkoj i Poljskoj gde uspešno posluje već niz godina. Za svoje uspešno poslovanje kompanija je dobila nagradu priznate revizorske kuće Deloitte – Technology Fast 50 – Central Europe za najbržerastuću IT kompanije u regionu. Algotech je rezultatima, znanjem i iskustvom zaslužio i AVAYA PLATINUM Business Partner sertifikat, a takođe poseduje sertifikate "Gold Partner" kompanija Nice, Extreme Networks i Audicodes. Algotech je član internacionalne grupe InOne.

Kompanija je pozicionirana kao jedan od glavnih sistem integratora čija se poslovna politika zasniva na kreiranju i razvoju rešenja po meri korisnika.

Podrška svim rešenjima se bazira na portfoliju raznovrsnih usluga uključujući savetodavne predloge za rešenja u okviru kompanije, integraciju sistema i servisnu podršku, kao i konsultantske usluge, obuke i treninge.



Za više informacija posetite www.algotech.rs