

case study...

Savremena rešenja za kontakt centre
u Raiffeisen Banci u Srbiji



Izazov:

Algotech je instalirao IP kontakt centar sa više telekomunikacionih rešenja u Raiffeisen Banci, jednoj od vodećih banka u Srbiji. Budući da je Raiffeisen Banka u proteklih 5 godina značajno unapredila poslovne rezultate, Algotech-ov zadatak je bio da obezbedi najsavremenija rešenja za kontakt centre, koja prate dinamičan trend razvoja banke. Danas operateri kontakt centra u proseku odgovaraju na 80 000 poziva mesečno, pružajući podršku za više od milion klijenata kroz poslovni sistem od 67 poslovnica. Raiffeisen Banka je trenutno jedina banka u Srbiji koja nudi uslugu telefonskog bankarstva.

Rešenja:

- Distribuirani IP telefonski sistem koji povezuje više od 60 različitih lokacija
- IP kontakt centar za 40 agenata, automatska distribucija poziva, Expert Agent Sistem kojim se vrši selekcija najefikasnijih agenata, CTI kojim se telefonski sistem integriše sa CRM aplikacijama
- Nice Software za snimanje razgovora
- Altitude Software za odlazne pozive
- Automatska sekretarica za arhiviranje poruka, automatski operateri i automatski sistem za slanje i primanje faksova



Rezultati:

- Stvorena mogućnost pružanja vrhunske podrške za klijente i potencijalne klijente banke, 24 sata na dan, sedam dana u nedelji, putem nekoliko media kanala uključujući telefon, fax, e-mail i sms.
- Obezbeden brz povrat investicije na integrisani IP telefonski sistem (oko 2,5 godine)
- Smanjeno prosečno vreme razgovora sa klijentima instalacijom EAS (Expert Agent Selection) kojim se omogućuje da najstručniji operater odgovori na telefonski poziv
- Povezano nekoliko operaterskih lokacija putem jedinstvene korisnicke aplikacije CTI (integracija računarskih programa i telefonskog sistema)
- Unapredena bezbednost finansijskih transakcija i trgovine hartijama od vrednosti koje se obavljaju posredstvom telefonskog bankarskog servisa pomoću NICE sistema za snimanje.
- Implementiran program Altitude Software koji omogućava pozivanje velikog broja korisnika u relativno kratkom vremenu, (za prikupljanje dugova i marketing kampanje)



„Saradnja Raiffeisen banke i Algotech-a je započela 2001. godine instalacijom Lucent/AVAYA telefonske centrale u direkciji banke. Tada instaliran, Definity sistem je još uvek izuzetno pouzdan i ispunjava sve zahteve i potrebe Raiffeisen banke. Postojeći sistem nadograđen je VoIP tehničkim rešenjima koja omogućuju prenos govora kroz računarske mreže. Izuzetno smo zadovoljni profesionalnošću zaposlenih u Algotech-u i ubeđeni smo da će obazrivost i savesnost u radu učvrstiti postojeće odnose između Raiffaisen banke i vaše kompanije.“ **Gordana Sinobad, direktor Sektora za informatičke tehnologije Raiffeisen banke**

Unapređena produktivnost i smanjeni troškovi

Proces implementacije IP telefonije je obuhvatao nekoliko faza. Prvom fazom je integriran distributivni sistem kojim je omogućena kontrola i administracija iz jedne centralne lokacije. Sve filijale banke su povezane jedinstvenim telefonskim sistemom, čime je omogućeno da se međugradski pozivi naplaćuju kao lokalni.

U toku druge faze je implementiran osnovni kontakt centar, koji je kasnije nadograđen programom EAS (Expert Agent Selection). Sledeći korak je obezbedio integraciju sistema kroz CTI (računarsko-telefonsku integraciju), Nice sistem za snimanje razgovora i Alitude software za distribuciju odlaznih poziva.

“Implementacijom kontakt centra je značajno unapređena produktivnost zaposlenih, poboljšani su poslovni rezultati i smanjeni operativni troškovi. Veoma smo zadovoljni poslovnim pokazateljima uključujući i povratak investicije za ugradnju IP telefonije, niže operativne troškove (uključujući telefonske troškove) i unapređene performanse kontakt centra. U poslednjih nekoliko meseci, naši zaposleni iz nekoliko raznih odeljenja su povećali produktivnost koristeći različite profitne mogućnosti upravljanja kontakt centrom, kao što je prikupljanje rata za kredite ili promocija novih proizvoda i usluga,” objasnila je Gordana Sinobad, direktor Sektora za informatičke tehnologije u Raiffeisen Banci.

Unapređeno upravljanje u odnosima sa klijentima

U toku 2006. godine, ukupan broj klijenata Raiffeisen Banke povećan je sa 36 000 na skoro 500000. Jedan od strateških ciljeva Raiffeisen Banke je obezbeđivanje vrhunskog klijent servisa za korporativne klijente, kao i za privatne firme.

“Budući da je Raiffeisen Banka više nego udvostučila broj klijenata u proteklih nekoliko godina, smatrali smo da je banci trebalo potpuno sigurno, kompatibilno i pouzdano telekomunikaciono rešenje. Odlični poslovni rezultati pokazuju da Raiffeisen Banka sledi tržišne trendove i konstantno radi na unapređenju odnosa sa klijentima”, izjavio je Aleksandar Bakoč, Direktor Algotech-a Srbija.

Pioniri u telefonskom bankarstvu

Raiffeisen Banka je prva banka u Srbiji koja nudi usluge telefonskog bankarstva. Usluga je povezana sa telefonskim servisom koji omogućava klijetima da provere stanje na računu, ili izvrše finansijsku transakciju. Usluga telefonskog bankarstva uključuje prenos sredstava sa jednog računa na drugi, upit o stanju na računu, a uskoro će klijentima biti omogućena kupovina i prodaja akcija telefonskim putem. Informacije o stanju na računu klijenata moguće je dobiti i putem SMS servisa.



O Raiffeisen Banci:

Raiffeisen Internacional posluje u okviru najveće bankarske grupacije u centralnoj i istočnoj Evropi. Osamnaest najrazvijenijih regiona u Evropi je pokriveno poslovnica bankne, finansijskim lizing kompanijama, sa dve centralne kancelarije i velikim brojem provajdera koji nude finansijske usluge. Oko 12.7 miliona klijenata redovno posećuje više od 2.950 poslovnica. Raiffeisen Internacional je deo Raiffeisen Zentralbank Österreich AG (RZB), koja poseduje 70 % deonica zajedničke kompanije. Sa ostalih 30% deonica se trguje, odnosno deonice kotiraju na berzi hartija od vrednosti u Beču. RZB je vodeća banka za korporativno i investiciono bankarstvo u Austriji, kao deo vodeće Raiffeisen Grupacije. Raiffeisen Banka a.d u Srbiji je jedna od vodećih banaka i posluje kroz sistem od 67 filijala pružajući finansijske usluge za oko pola miliona klijenata.

O kompaniji Algotech:

Algotech je regionalni provajder rešenja za kontakt centre u centralnoj i istočnoj Evropi, prisutan u čak sedam zemalja: Srbija, Crna Gora, Mađarska, Češka Republika, Slovačka, Poljska i Rumunija. Kompanija nudi IP telefoniju, pozivne i kontakt centre i rešenja za unapređenje odnosa sa klijentima na efikasan i profitabilan način. Algotech Srbija i Crna Gora posluje od 1992 godine i implementirao je 90% kontakt centara, što ga čini apsolutnim liderom na tržištu. U 2006, Algotech Srbija i Crna Gora je proglašen za najboljeg Avaya partnera u regionu. Neki od klijenata Algotech-a u centralnoj i istočnoj Evropi su Telekom Srbija, Aerodrom Srbija, Amerikan Express, City Bank, DHL, General Electric, ING, Lufthansa i Vodafone.

Za više informacija posetite www.algotech.eu



Sve izjave u dokumentu preuzete su od Gordane Sinobad, direktora Sektora za informatičke tehnologije Raiffeisen banke i Aleksandra Bakoča, direktora Algotech-a