

INFINITY:

ДОЗВОНИТЬСЯ МОЖНО ВСЕГДА



КОММЕРЧЕСКИЙ БАНК «АКЦЕПТ» ОСНОВАН В 1990 ГОДУ. СЕТЬ ОФИСОВ СОСТОИТ ИЗ ДВЕНАДЦАТИ УНИВЕРСАЛЬНЫХ ПЛОЩАДОК ДЛЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЮРИДИЧЕСКИХ И ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ НА ТЕРРИТОРИИ НОВОСИБИРСКА, НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ И МОСКВЫ. БАНКОМАТНАЯ СЕТЬ НАСЧИТЫВАЕТ 50 БАНКОМАТОВ И ЯВЛЯЕТСЯ ОДНОЙ ИЗ КРУПНЕЙШИХ В РЕГИОНЕ. «АКЦЕПТ» ТРИЖДЫ ПРИЗНАН ЛАУРЕАТОМ КОНКУРСА «НОВОСИБИРСКАЯ МАРКА» В НОМИНАЦИИ «ЗА СТАБИЛЬНОСТЬ И НАДЕЖНОСТЬ». В РАМКАХ ПОСТОЯННОЙ ЗАДАЧИ УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ ЛЕТОМ ЭТОГО ГОДА В БАНКЕ БЫЛА ВНЕДРЕНА НОВАЯ СИСТЕМА ОБРАБОТКИ ЗВОНКОВ. ПАРТНЕРОМ ПО ВНЕДРЕНИЮ СИСТЕМЫ ВЫСТУПИЛА НОВОСИБИРСКАЯ КОМПАНИЯ «ТД СИСТЕМЫ СВЯЗИ И МОБИЛЬНОСТИ». БАЗОЙ ПРОЕКТА БЫЛ ВЫБРАН CALL-ЦЕНТР INFINITY – РАЗРАБОТКА «ИНТЕЛТЕЛЕКОМ». О ПОДРОБНОСТЯХ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ THE CHIEF РАССКАЗЫВАЮТ РУКОВОДИТЕЛЬ КЦ «БАНК «АКЦЕПТ» НАДЕЖДА СТАВЕНЧУК И ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР «ТД ССМ» ДМИТРИЙ НЕВЕРОВ.

ПО КАКОЙ ПРИЧИНЕ В БАНКЕ ВСТАЛ ВОПРОС О ВНЕДРЕНИИ КОНТАКТ-ЦЕНТРА? – ПОИНТЕРЕСОВАЛСЯ THE CHIEF У НАДЕЖДЫ СТАВЕНЧУК.

Ранее все звонки в банке были распределены между различными подразделениями банка. Такой подход не позволял банку контролировать качественный и количественный процесс обработки обращений клиентов. В результате всестороннего анализа данного вопроса руководство банка инициировало проект по внедрению собственного контакт-центра.

ЧТО НЕ УСТРАИВАЛО В СТАРОЙ СИСТЕМЕ РАБОТЫ?

Иногда клиент просто не мог дозвониться в банк. Либо дозвонившись, но не до нужного ему специалиста. Возникает цепочка переключе-

ний и объяснений сути вопроса клиента. Ситуация с отсутствием единого подхода к телефонному обслуживанию клиентов становится причиной того, что звонки срываются, клиенты долго ждут на линии и от длительного переключения по различным подразделениям банка, не дожидаясь, кладут трубку.

ПОЧЕМУ БЫЛО ВЫБРАНО РЕШЕНИЕ INFINITY?

Для достижения наилучшего результата платформа контакт-центра должна позволять развивать его по мере необходимости и легко интегрироваться с уже существующим программным обеспечением банка. Вышеуказанными качествами обладает Infinity, которому было отдано предпочтение. Приоритетными функциями в данной системе для нас являлись полная статисти-

ка звонков с возможностью прослушать каждый разговор и массовая рассылка SMS-сообщений.

РАССКАЖИТЕ ОБ ЭТАПАХ ВНЕДРЕНИЯ ПРОЕКТА.

С момента принятия решения о создании контакт-центра в банке до момента открытия прошло два с половиной месяца. Сама же установка программы Infinity и IP-АТС Agat-UX заняла три дня. Однако на этом наша работа по улучшению качества обслуживания, естественно, не остановилась: в рамках сотрудничества с «ТД ССМ» мы продолжаем внедрять все новые и новые сервисы, которые помогут нашим клиентам.

МОЖЕТЕ ЛИ ВЫ ПРИВЕСТИ КОНКРЕТНЫЕ ПРИМЕРЫ?

Все большую популярность у клиентов набирают различные

сервисы самообслуживания, такие как удаленное управление счетом с помощью интерактивного голосового меню. С его же помощью клиент может легко получить интересующую информацию об услугах банка. В дальнейшем планируется активное использование и развитие данной системы. Кроме этого, в части кредитных продуктов у нас была произведена интеграция call-центра Infinity в банковскую программу, что позволило уменьшить время обработки запросов от клиентов и в целом упростить работу специалистов. В дальнейшем мы планируем произвести интеграцию в банковскую программу по пластиковым картам, вкладам и т.д. В целом хочется сказать, что после того как мы изучили программу Infinity более детально, поняли насколько она многофункциональна. И уже с первого квартала 2011 года предполагается дальнейшее расширение функционала контакт-центра.

КАК С ТЕХНИЧЕСКОЙ СТОРОНЫ РАНЕЕ БЫЛА ОРГАНИЗОВАНА РАБОТА ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ЗВОНКОВ? – ОБРАТИЛСЯ THE CHIEF К ДМИТРИЮ НЕВЕРОВУ.

У банка существует единый бесплатный номер 8-800, с него звонки пересылались на АТС банка и далее распределялись на три аналоговых телефона операторов. Кроме того, важной частью системы работы с клиентами в банке являются SMS-сообщения, которые ранее рассылались через сайты мобильных операторов, что занимало много времени, да и в принципе было не слишком удобно. Также стоит упомянуть о еще одном звене системы, которое было на тот момент в банке, – о IP-телефонии на основе Cisco Call Manager.

ПО КАКОЙ ПРИЧИНЕ В БАНКЕ ИСПОЛЬЗОВАЛОСЬ СОЧЕТАНИЕ IP-ТЕЛЕФОНИИ И ТРАДИЦИОННОЙ АНАЛОГОВОЙ СВЯЗИ?

В какой-то момент номерная емкость АТС исчерпала свой ресурс. Было принято решение дополнительно использовать Cisco CallManagerExpress. Забегая вперед скажу, что этого тоже хватило ненадолго, а закупка новой партии лицензий грозила новыми большими тратами. Поэтому наше предложение перевести всю IP-телефонию на гораздо более привлекательную по цене систему Agat-Infinity было воспринято с энтузиазмом. В результате продукт отечественной разработки с успехом заменил именитого конкурента.

НАСКОЛЬКО ВНЕДРЕННЫЕ ПРОДУКТЫ УДОВЛЕТВОРЯЮТ ПОТРЕБНОСТИ ФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ?

За счет универсальности и использования открытых технологий продукты Infinity легко интегрируются в любые информационные системы. Так что их эффективность будет высока в предприятиях любой сферы. Есть готовые модули для интеграции, например, с продуктами на базе IC, но и со сложными банковскими системами взаимодействие не сложнее. В случае с банком «Акцепт» можно отметить высокую квалификацию сотрудников IT-отдела и колл-центра, с ними приятно работать.

КАК ВЫ ОЦЕНИВАЕТЕ ПЕРСПЕКТИВЫ ДАННОГО ПРОЕКТА?

Банки вообще представляют идеальную площадку для построения информационных систем с использованием VoIP и других новых технологий, потому что там развитая IP-инфраструктура с высоким уровнем безопасности и четкое

понимание руководства высокой отдачей от инвестиций в информационные технологии. Думаю, что нам предстоит долгое и плодотворное сотрудничество, а о сохранности инвестиций уже позаботились наши разработчики.



БЫЛИ ЛИ КАКИЕ-ТО ПРОБЛЕМЫ ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА?

Технических и организационных трудностей не было, за исключением, пожалуй, распространенного мифа о низком качестве IP-телефонии, навеянного опытом использования карточных операторов. Этот проект с успехом его опровергает.



г. Новосибирск, Бердское шоссе, 61 — 305
тел.: (383) 328-14-44, e-mail: info@td-ssm.ru
www.agatru.ru www.agatux.ru www.inteltelecom.ru

