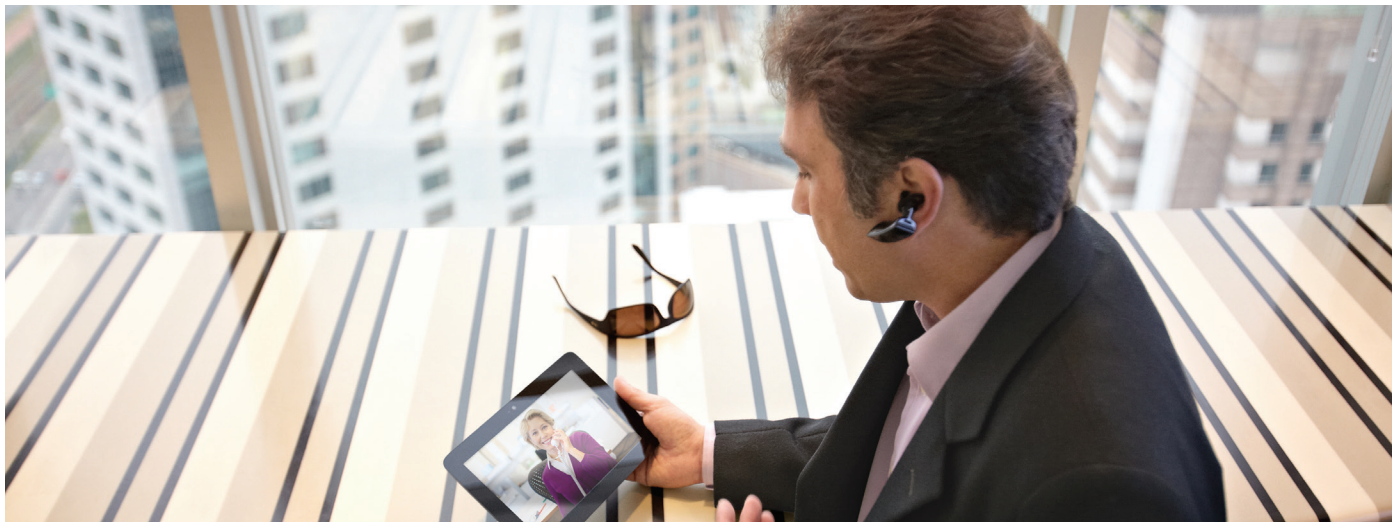


Трансформация взаимодействия с клиентами по всем каналам коммуникации

Пример внедрения



Банк Odeabank повышает конкурентоспособность и увеличивает занимаемую долю рынка благодаря высочайшему качеству обслуживания клиентов за счет высокого уровня удержания персонала контакт-центра

КРАТКИЙ ОБЗОР

Заказчик: Odeabank

Отрасль: финансовые услуги

Страна: Турция

Количество сотрудников: 1500

Задача

- Выйти в лидеры по уровню обслуживания клиентов на высококонкурентном рынке
- Снизить сменяемость кадров и увеличить занимаемую долю рынка

Решение

- Платформа Cisco для совместной работы с поддержкой многоканального контакт-центра и региональных филиалов

Результаты

- Сменяемость кадров в контакт-центре намного ниже средней по отрасли
- За первый год банк поднялся на 35 позиций по общему объему активов
- Самый инновационный банк в Турции, по мнению издания *International Finance Magazine*

Задача

В сфере финансовых услуг Турции уже давно и успешно работают известные национальные и международные банки. Поэтому с самого начала деятельности банка Odeabank, который получил лицензию в октябре 2012 г. и стал 49[™] банком Турции, было ясно, что ему придется приложить немало усилий, чтобы опередить конкурентов.

«Осознав исключительную важность контакт-центра, мы решили сделать ставку на высочайшее качество обслуживания клиентов с помощью технологий для совместной работы», – говорит Тайфун Кючук (Taufun Küçük), главный директор по технологиям Odeabank.

Решение

Платформа Cisco® Unified Communications Manager поддерживает целый ряд приложений для совместной работы и позволяет трансформировать взаимодействие с клиентами на всех уровнях.

Используемое в контакт-центрах решение Cisco Unified Contact Center Enterprise обеспечивает интеллектуальное перенаправление и обработку вызовов, а также компьютерно-телефонную интеграцию (CTI) и многоканальное управление контактами. Сотрудники банка могут разговаривать с клиентами или коллегами и видеть их, используя IP-телефоны Cisco с поддержкой видеосвязи. Кроме того, сотрудникам, как правило, предоставляются смартфоны Apple iPhone и планшеты iPad, на которых установлены клиенты Cisco Jabber™, позволяющие принимать видеозвонки. Огромную роль в реализации этого решения сыграли специалисты технического консалтинга Cisco, которые также реализовали интеграцию Jabber Guest.

Эта система интегрирована с Microsoft Active Directory, поддерживает единый вход и дает сотрудникам возможность мгновенно определить, кто из их коллег доступен в данный момент и как с ними лучше связаться.

Банк Odeabank использует эти технологии Cisco для совместной работы и в своих региональных филиалах, воплощая инновационные идеи для повышения качества обслуживания клиентов. В каждом филиале снаружи здания установлены мониторы с сенсорным экраном для круглосуточной связи клиентов с сотрудниками контакт-центра. Во всех отделениях банка используются автоматические системы управления очередью Qmatic и централизованно управляемые цифровые табло. Системы Cisco TelePresence® SX20 и EX90 обеспечивают возможности консультаций со специалистами по банковским услугам и продуктам посредством видеосвязи высокой четкости (HD) с эффектом присутствия.



«Мы используем инновационные решения уже более двух лет, и сейчас сменяемость кадров в нашем контакт-центре намного ниже средней по отрасли».

Тайфун Кючюк
Главный директор по технологиям
Odeabank

Результаты

Решение Jabber и технологии для контакт-центров Cisco играют ключевую роль в повышении конкурентоспособности услуг, которые банк предлагает своим клиентам.

Благодаря возможностям многоканального обслуживания сотрудники контакт-центра и банка могут использовать различные способы связи, включая голосовую и видеосвязь, электронную почту и систему мгновенного обмена сообщениями. Внедрение инновационных решений помогает банку поддерживать высокую стабильность кадров. «Мы используем инновационные решения уже более двух лет, и сейчас сменяемость кадров в нашем контакт-центре намного ниже средней по отрасли», — говорит Тайфун Кючюк.

С момента выхода на рынок банковских услуг Турции в 2012 г. банк Odeabank демонстрирует уверенный рост и успешно реализует поставленные цели. Спустя всего год после начала своей деятельности банк поднялся с 49^{-го} на 13^{-е} место среди депозитных банков и на 10^{-е} место среди всех частных депозитных банков в Турции. Сегодня он обслуживает более 400 000 клиентов; объем его активов составляет 25,6 млрд турецких лир, объем предоставленных кредитов — 18 млрд лир, а объем средств на депозитных счетах — 21 млрд лир.

«Сотрудники могут общаться с большим числом клиентов одновременно, благодаря чему мы обеспечиваем более эффективное использование ресурсов контакт-центра и обрабатываем больше клиентских запросов без увеличения численности персонала, — говорит Тайфун Кючюк. — Кроме того, менеджеры доступны практически в любой момент и могут оперативно реагировать на различные вопросы и быстро принимать решения».

Благодаря внедрению платформы для совместной работы банку удалось добиться определенных конкурентных преимуществ, а также повысить качество обслуживания за счет использования решения Cisco Jabber Guest. С его помощью банк становится ближе к клиентам — каждый пользователь соответствующего мобильного приложения может обратиться в контакт-центр по видеосвязи.

Дополнительная информация

Подробнее об архитектурах и решениях Cisco, представленных выше, можно узнать на веб-странице www.cisco.com/go/collaboration.

Перечень продуктов

Совместная работа

- Cisco Jabber
- Cisco Unified Contact Center Enterprise
- Cisco TelePresence SX20, EX90, MCU серии 5300 и VCS
- Cisco Unified Communications Manager, версия 9.0
- IP-телефоны Cisco Unified серий 8900 и 9900

Услуги

- Услуги технического консалтинга Cisco



Штаб-квартира в США
Cisco Systems, Inc.
Сан-Хосе, Калифорния

Штаб-квартира в Азиатско-Тихоокеанском регионе
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Сингапур

Штаб-квартира в Европе
Cisco Systems International BV Амстердам,
Нидерланды

Cisco насчитывает более 200 офисов и представительств по всему миру. Адреса, номера телефонов и факсов приведены на веб-сайте Cisco по адресу www.cisco.com/go/offices.

Cisco и логотип Cisco являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками Cisco и/или ее дочерних компаний в США и других странах. Чтобы просмотреть список товарных знаков Cisco, перейдите по ссылке www.cisco.com/go/trademarks. Товарные знаки других организаций, упомянутые в настоящем документе, являются собственностью соответствующих владельцев. Использование слова «партнер» не подразумевает отношений партнерства между Cisco и любой другой компанией. (1110R)