

Less bank – more life aj vďaka nasadeniu multimediálneho kontaktného centra v banke ZUNO



Spoločnosť

ZUNO BANK AG

Zameranie

bankové služby

Počet zamestnancov

>250

Požiadavky

- * Vybudovať komplexný systém, zabezpečujúci prístup k službám banky cez telefón aj prostredníctvom chatu;
- * Pripravenosť tohto systému na pridanie ďalších kanálov – Skype, Social Media a aplikácie v mobilných telefónoch;
- * Dôraz na vysoké nároky na bezpečnosť komunikácie v bankovom prostredí;
- * Maximálna jednoduchosť pre klienta;
- * Spoľahlivosť riešenia;
- * Rešpektovanie geografickej expanzie banky v budúcnosti.

Riešenie

- * Geograficky distribuované kontaktné centrum s dôrazom na komunikáciu prostredníctvom viacerých komunikačných kanálov založené na riešení Cisco Contact Center Enterprise vo verzii 7.5;
- * Geograficky distribuovaný nahrávací systém Zoom callrec s integráciou kontaktného centra.

Výsledok

- * Zákazníci banky sú obsluhovaní prostredníctvom hlasového kanálu a chatu 24 hodín denne, sedem dní v týždni;
- * Silné kontaktné centrum, ktoré sa jednoduchým spôsobom rozširuje do nových krajín s využitím centrálnej správy.

Predstava klienta

ZUNO je ojedinelý projekt v regióne strednej a východnej Európy. Je to nová internetová banka, pre ktorú je veľmi dôležité, aby bola svojim zákazníkom k dispozícii vždy a všade. 24 hodín denne, 7 dní v týždni, po celom svete – v každom počítači či mobilnom telefóne s prístupom na internet.

Typickými zákazníkmi ZUNO sú mladí ľudia aktívne používajúci moderné formy komunikácie. Podľa motto – „Less bank, more life“ – tak chce byť svojim klientom neustále naporiadzi prostredníctvom viacerých kanálov; z nich si klient môže vybrať, ktorý jemu osobne najviac vyhovuje.

Na splnenie tohto očakávania potrebovala banka ZUNO komplexný systém, ktorý bude schopný zabezpečiť prístup k jej službám nielen cez telefón, ale aj prostredníctvom chatu, a ktorý bude pripravený na pridanie ďalších kanálov – Skype, Social Media a aplikácie v mobilných telefónoch.



„Implementované riešenie prinieslo výhody v spôsobe riadenia zdrojov v call centre. Počet chatov je len o cca 20 % nižší ako počet hovorov. Naši klienti uvítali chat ako komunikačný kanál a uvedené číslo je dôkazom, že ho tiež aktívne používajú. Aj napriek priemernej dĺžke chatu na úrovni 4 minút je jeho obsluha z hľadiska zdrojov efektívnejšia. Technológia od Soitronu umožňuje simultánnu obsluhu niekoľkých klientov v rovnakom čase. Všetko bez negatívneho vplyvu na kvalitu.“

Peter Magyar,
Head of Call Center banky ZUNO

Analýza pôvodného stavu

Hlavným zámerom klienta v tomto projekte bolo vybudovať kontaktné centrum, ktoré by dokázalo rásť a prispôbovať sa rozvíjajúcemu sa projektu v jednotlivých krajinách strednej a východnej Európy.

Tak, ako sa postupne vyvíjal projekt tejto banky, postupne sa menili požiadavky klienta. Z pôvodnej požiadavky na centralizované call centrum, ktoré využíva na komunikáciu iba hovor, na geograficky distribuované kontaktné centrum s dôrazom na komunikáciu prostredníctvom viacerých komunikačných kanálov, pričom by malo byť flexibilné k novým trendom a technológiám dostupným v budúcnosti.

Veľmi dôležitými bodmi zadania boli tiež zohľadnenie legislatívnych odlišností, vzájomná zastupiteľnosť agentov v jednotlivých krajinách a tiež jednoduché nasadzovanie agentských pracovísk v nových krajinách.



„Vývoj projektu CC ZUNO BANK prešiel niekoľkými zásadnými zmenami koncepcie za plného šprintu a s koordináciou dodávateľov z celej Európy. To dalo tomuto projektu svoje osobité čaro.“

Štefan Vojtas,
Senior Account Manager spoločnosti Soitron



„Významnou inováciou v rámci projektu bola z nášho pohľadu práve integrácia chatu do jednotného čakacieho radu a routovacej stratégie kontaktného centra. Bolo to jedno z prvých takýchto riešení v Slovenskej republike.“

Martin Hummel,
produktový manažér spoločnosti Soitron

Riešenie projektu

Klient oslovil pri tomto projekte našu spoločnosť na základe odporúčania Tatra banky, člena rovnakej bankovej skupiny. Na základe konzultácií, referencií a otestovania kompetencií nám zadávateľ dal dôveru na dizajn a realizáciu celého projektu.

Projekt si z našej strany vyžadoval dôkladnú prípravu. Konzultácie a špecifikácie funkčných požiadaviek, na ktorých sme rozoberali aj vhodnosť jednotlivých technologických platforiem trvali približne pol roka.

V roku 2010 sme začali s implementáciou prvej fázy. Táto fáza trvala približne dva mesiace a obsahovala implementáciu redundantnej infraštruktúry Cisco Contact Center Enterprise v dvoch samostatných datacentrách v Poľsku a inštaláciu agentských pracovísk na Slovensku pre 20 agentov.

V druhej fáze bolo kontaktné centrum rozšírené o chat kanál. Táto fáza spolu s prípravou trvala približne 4 mesiace. Po jej ukončení bolo kontaktné centrum plne funkčné na spracovanie hlasu a chatu pre slovenských klientov banky.

Použité technológie

- * Geograficky distribuované Cisco Contact Center Enterprise verzia 7.5;
- * Cisco Web Interaction Manager verzia 4.3;
- * Cisco IP IVR verzia 7.0;
- * Cisco Communications Manager 7.1 cluster;
- * Hlasové brány cisco 2921 s Cisco CUBEE;
- * IP telefóny Cisco CP-7942G s headsetmi Plantronics;
- * 2Ring AGENT DESKTOP;
- * 2Ring Custom Reporting;
- * 2Ring WRAP-UP FORMS;
- * Geograficky distribuovaný nahrávací systém Zoom CallREC s integráciou kontaktného centra.



„V rámci celého projektu sme boli stabilným partnerom, ktorý v maximálnej miere dodržiaval stanovené termíny a bol ústretový k celému riešiteľskému tímu, kde sa stretli firmy z celej Európy, keďže celý projekt realizovali naši interní pracovníci pre zákazníka v Rakúsku.“

Štefan Vojtas,
Senior Account Manager spoločnosti Soitron

Výsledky

Po nasadení riešenia sa ako správne ukázalo rozhodnutie vybudovať silné centrum, ktoré sa jednoduchým spôsobom rozširuje do nových krajín s využitím centrálnej správy.

V súčasnosti sú zákazníci banky obsluhovaní prostredníctvom hlasového kanálu a chatu. Súčasťou projektu bola integrácia bankového systému s agentským desktopom a redizajn Cisco Chat okna na webovej stránke banky. Kontaktné centrum sa v ďalších fázach projektu bude postupne rozširovať do 5 krajín s celkovým počtom agentov cca 120.

V roku 2011 bolo kontaktné centrum rozšírené o lokalitu v Českej republike a v súčasnosti prebieha postupné rozširovanie kontaktného centra o ďalšie zahraničné lokality a zároveň sa pripravuje jeho upgrade na najnovšiu verziu softvéru – verziu 8.5.

Nasadené multimediálne kontaktné centrum prinieslo klientovi tieto konkrétne výhody:

- * Splnenie vysokých nárokov na bezpečnosť komunikácie v bankovom prostredí;
- * Plnú integráciu bankového systému do agentského desktopu;
- * Plnú redundantnosť systému a splnenie podmienok vysokej dostupnosti v režime 24 x 7;
- * Georedundanciu komponentov v dvoch samostatných datacentrách;
- * Zabezpečenie pripojenia k telekomunikačným operátorom prostredníctvom SIP protokolu v každej krajine;
- * Úpravu jednotného chat systému pre potreby webových stránok v rôznych jazykoch a vo všetkých webových prehliadačoch;
- * Zabezpečenie smerovania interakcií na základe krajín a jazykov;
- * Vytvorenie samostatného reportingu pre každú krajinu;
- * Využitie jednotného čakacieho radu pre všetky komunikačné kanály – na každého agenta sú smerované všetky druhy interakcií podľa stanovených pravidiel, priorit.

ZUNO

ZUNO prináša nový pohľad na poskytovanie bankových služieb – jednoduchší a zaujímavejší. Tento prístup sa premieta do produktov, ich využívania, ako aj do komunikácie s klientom. ZUNO je azda prvá banka, ktorá priznáva, že v živote sú dôležitejšie veci ako banka. Klienti nemusia nikam chodiť, keď potrebujú niečo vybaviť. ZUNO má totiž „pobočky“ po celom svete – v každom počítači alebo mobile s pripojením na internet. Navyše online banking, call centrum a chat sú k dispozícii 24 hodín denne, 7 dní v týždni, 365 dní v roku. Direct banka je súčasťou silnej a stabilnej rakúskej bankovej skupiny Raiffeisen Bank International, ktorá patrí medzi 100 najväčších bánk na svete. Tá poskytuje služby 14 miliónom klientov v 3 000 pobočkách v 17 krajinách. Po spustení prevádzky na Slovensku a v Česku sa ZUNO chystá vstúpiť aj na ďalšie trhy strednej a východnej Európy.

Soitron

Naša spoločnosť dlhodobo pôsobí na európskom trhu ako systémový integrátor v oblasti IT Infrastructure, Unified Communications, Customer Interaction, Content Management a Security. Už 20 rokov pomáhame firmám ako Tatra banka, Slovenská sporiteľňa, Orange, E-On, J & T, HP a mnohým ďalším rozvíjať ich biznis. Našou filozofiou je snaha neustále napredovať, preto sme lídrom v zavádzaní unikátnych technológií a inovatívnych riešení. Svedčí o tom aj úspešný rok 2010, keď sme zaznamenali ročný obrat v hodnote nad 76 mil. EUR a získali jedinečné ocenenie IT firma roka 2010. V súčasnosti pre nás pracuje viac ako 700 medzinárodných odborníkov, medzi ktorých patria aj novovzniknuté profesionálne tímy v Česku a Rumunsku.

Pre viac informácií navštívte: www.soitron.sk.