

**Георги Георгиев**

Ръководител отдел
“Информационни технологии”
ПроКредит Банк

**Борислава Кръстева**

Ръководител отдел
“Телефонно банкиране”
ПроКредит Банк

ПроКредит осигурява 24-часово обслужване с помощта на Cisco Contact Center Express

Лесна интеграция

Георги Георгиев: Решението, което внедрихме в телефонния ни център е базирано изцяло на продукти на Сиско Системс. В ядрото на системата е Cisco IP Contact Center Express Edition, а около тази система работи CallManager, който разпределя обажданията. Двете решения заедно изграждат кол-центъра, който комуникира с банковата ни система и с още няколко приложения. Като цяло решението предоставя на клиентите на банката една голяма гама от услуги. Освен стандартната информация, клиентите ни могат да получат и данни за движения и салдо по сметка, както и

Като цяло решението предоставя на клиентите на банката една голяма гама от услуги.

една все още доста нетрадиционна за българския пазар услуга - разплащания през телефона. Като допълнителна добавена стойност към тази система получихме от технологиите на Сиско възможността за бъдещата миграция на банката към VoIP. От създаването си банката използва решенията на Сиско и гради бизнеса си на тях. Изборът ни да продължим да работим с тях бе един логичен и естествен ход. Продуктите на компанията са много лесно интегрируеми в цялата ни инфраструктура до момента и за това решихме да използваме именно тях. Логично беше да чуем най-напред за техния call manager и да изберем точно него.

Уникална услуга

Борислава Кръстева: Предизвикателствата, пред които се изправихме, правейки телефонния център на ПроКредит Банк, бяха няколко. Най-важното

от тях бе подобряването на услугите ни. Търсехме начин, по който да запълним възможните канали за достъп на клиентите до нас. Създаването на телефонния център всъщност спомогна да осигурим 24-часово обслужване на достъпна цена. Клиентите могат без оглед на мястото да се обаждат по всяко време и да извършат както транзакции, така и да получат цялата необходима информация за движенията по сметките им.

Всичко заедно

Борислава Кръстева: Освен за телефонно банкиране, използваме телефонния си център и като конвенционален кол-център, което от своя страна спомогна да пренасочим обажданията от клоновете ни към него. Така позволихме на колегите си в офиса да са по-ефективни в работата си с клиентите в клоновете. Създадохме и единна точка за продажба на различните банкови услуги. Разполагаме и с измерител на различните кампании. На практика създадохме нещо уникално за българския пазар, което все още функционира, използвайки едно елементарно средство - а именно телефона. Търсехме решение за неголям компактен център. Сиско ни предоставя всички конвенционални за телефонния център характеристики, от които имаме нужда - въпрос за автоматично

Създаването на телефонния център всъщност спомогна да осигурим 24-часово обслужване на достъпна цена.

разпределение на разговорите, интеграция компютър-телефон и т.н. За да функционира правилно, телефонният център трябваше да бъде не просто интегриран, но и приобщен към бизнес процесите и към техническата инфраструктура, използвана от банката.

Всички тези характеристики ни позволяват да контролираме разговорите и ефективността на работещите в телефонния център и да предоставим възможност на клиентите си да получат качествени услуги.

Разтоварихме чувствително клоновата мрежа, намалявайки обажданията към нея.

С иновации напред

Борислава Кръстева: ProCredit Bank е известна на пазара с факта, че вече гва пъти печели наградата за най-динамична банка на годината. Изграждайки телефонния център, ние за пореден път представяме нещо уникално на българския пазар. Естествено, създавайки го, предимствата за банката и клиентите ѝ са изключително много. Всичко това стана посредством технологиите на Сиско Системс. Със създаването на телефонния център имаме единна точка за достъп на клиентите и до сметките им. Разтоварихме чувствително клоновата мрежа, намалявайки обажданията към нея. Вече не е необходимо клиентите да влизат в клоновете ни, за да получат просто някаква информация. Доказателство за ефективността от въвеждането на това решение е, че само девет месеца след като създадохме телефонния център спечелихме награда на изложението “Банки, Инвестиции, Пари” в категорията “Електронни финансови продукти”, именно благодарение на телефонното си банкиране.

Изключително ефективни

Георги Георгиев: Изключително доволни сме от направената инвестиция. Самата тя се отличава с добавена стойност - ние използваме продуктите на Сиско не само за кол-центъра

си, по-скоро той е едно от парченцата от цялата мозайка. Дали целият ни пазар е готов за подобни решения е трудно да се каже. Българите са доста отворени и биха приели всяка услуга, стига да е добра и достатъчно гъвкава. Имайки предвид положителния ефект от тези решения върху ефективността на бизнес процесите ни, със сигурност можем да кажем, че всяка една компания би могла да се възползва от предложенията на Сиско, за да продължи развитието си в положителна посока.



ProCredit Bank