

HATÉKONY KOCKÁZATKEZELÉS A FOGYASZTÁSI HITELEZÉS TERÉN ESETTANULMÁNY – 2010

Vezetői összefoglaló

Ügyfél neve

Magyar Cetelem Bank Zrt.
Iparág: pénzügyi szolgáltatások
Ország: Magyarország

Üzleti és technológiai kihívások

- Kimenő hívások kezdeményezésének automatizálása
- Integráció a bank belső rendszereivel
- Üzletmenet-folytonosság biztosítása redundáns kialakítású infrastruktúrával
- Olyan megoldás bevezetése, amely a továbbiakban kiválthatja a meglévő, ISDN-alapú Alcatel rendszert
- Free sitting típusú munkakörnyezet támogatása
- Hangrögzítés

Implementált megoldás

- 3 db Cisco MCS 7835-I2 Unified Communications Manager Appliance
- 1 db Cisco MCS 7816-I4 Unified Communications Manager Appliance a tesztkörnyezethez
- 2 db Cisco 2921 voice gateway
- 1 db Cisco 2901 voice gateway a tesztkörnyezethez
- Zoom CallREC hangrögzítő alkalmazás
- Cisco Extension Mobility

Elért eredmények

- Napi 30 százalékkal több híváskezdeményezés
- Integráció a Bank AS400-alapú, legacy rendszerével
- Telefonmellékek hordozhatósága
- Hangfelvételek gyors és pontos kereshetősége

A Magyar Cetelem Bank adósságkezelési divíziója a Cisco Unified Contact Centerrel megvalósított automatizálásnak és integrációnak köszönhetően napi 30 százalékkal több ügyfélhívást kezdeményez.

A Magyar Cetelem Bank Zrt. 1996 óta van jelen Magyarországon. Alapítója és egyben 100 százalékos tulajdonosa a francia Cetelem S.A., amely közel 50 éves szakmai tapasztalattal rendelkezik a fogyasztási hitelezés területén. 1999 óta a BNP Paribas csoport tagja, amely az eurózóna második legnagyobb pénzügyi csoportja.

A közel 400 alkalmazottat foglalkoztató Magyar Cetelem Bank Zrt.-nek több száz ezer élő hitelügylete van, ezért a kockázatok kezelése kiemelten fontos terület tevékenységében.

A Cetelem Bank adósságkezelési divíziója – az ügyfélszolgálattal és a behajtási osztályokkal együtt – a kockázatkezelési üzletághoz tartozik. A divíziót alkotó osztályok összesen száznál több ügynököt foglalkoztatnak, akik a munkaidő 80 százalékában kimenő hívásokat bonyolítanak. Ezek a kimenő hívások a hátralékban levő ügyfelekkel folytatott tárgyalásokat, a tartozásrendezés módjának megtalálását segítik. Az ügynökök emellett a beszélgetés során felmerülő egyéb kérdéseket is megválaszolják.

– Ez a legnehezebb értékesítési tevékenység, mivel nincs termékünk, amit eladhatnánk; nekünk arról kell meggyőznünk az ügyfelet, hogy előnyösebb, ha rendezi tartozását, és segítünk megtalálni annak módját, hogy ezt miként teheti meg – fogalmazott Szabó Péter, a Magyar Cetelem Bank Zrt. operatív kockázatkezelési üzletágvezetője. – Ezt a folyamatot egy professzionális színvonalú call center megoldással kívántuk támogatni.

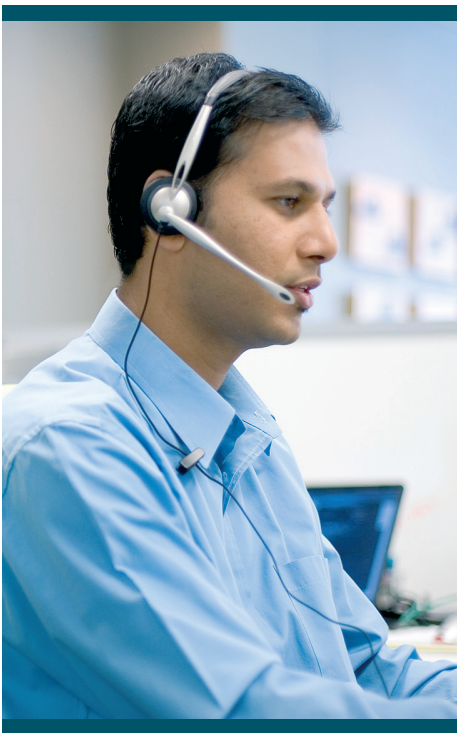
Korábban ugyanis a híváskezdeményezés manuális vezérlésű volt, az Alcatel alközpontot használó adósságkezelési divízió ügynökei kézzel ütötték be a telefonszámokat – naponta átlagosan 300-at. Ez a módszer egyrészt erőforrás-igényes volt, másrészt csekély hozzáadott értékkel bírt.

– Ezért olyan megoldást kerestünk az ügynöki munka támogatására, amely automatizált hívásindítást tesz lehetővé – jelentette ki Szabó Péter. – Három szállító termékét is kiértékeljük, és a Cisco Unified Contact Center Enterprise megoldásának outbound modulja mellett döntöttünk.

Automatizálás és integráció

A BNP Paribas cégcsoport szintjén a Cisco Unified Contact Center Enterprise alkalmazását támogatja, amelyet a pénzügyi vállalati szabvánnyá emelt. A leányvállalatok országonként más megoldást is választhatnak, de a Cetelem Bank ezt nem látta indokoltnak. Ezzel egyébként nincs egyedül a cégcsoporton belül. A BNP Paribas Personal Finance 30 országban van jelen, és leányvállalatainak többsége a Cisco Unified Contact Center megoldását használja.





A Cetelem Bankról

A Magyar Cetelem Bank Zrt. 1996 óta van jelen Magyarországon. Alapítója és egyben 100 százalékos tulajdonosa a francia Cetelem S.A., amely közel 50 éves szakmai tapasztalattal rendelkezik a fogyasztási hitelezés területén. 1999 óta a BNP Paribas csoport tagja, amely az eurózóna második legnagyobb pénzügyi csoportjának, és világszinten is a 8 legnagyobb közé tartozik.

A Cetelem S.A. a világ 4 kontinensén, 30 országban van jelen, Európában vezető pénzintézet a fogyasztási hitelek piacán. A közel 400 alkalmazottat foglalkoztató Magyar Cetelem Bank Zrt.-nek több mint 600 ezer élő hitelügylete van.

– A Cisco mellett a meglévő rendszer bővítésére és egy harmadik szolgáltató megoldásának bevezetésére kaptunk ajánlatot – idézte fel az üzletágvezető. – A mezőnyben mind technológiai tartalom, mind ár/érték arány tekintetében egyértelműen a Cisco megoldását találtuk a legjobbnak. Bebizonyosodott, hogy a Cisco Unified Contact Center megoldásának szolgáltatásai 98 százalékban lefedik az általunk megfogalmazott igényeket. Ehhez a kiemelkedő funkcionalitáshoz a Cisco és a BNP Paribas között meglévő mennyiségi kedvezményt érvényesítve olyan versenyképes áron juthattunk, hogy nem volt kérdéses, melyik megoldást választjuk.

A Cetelem Bank a leendő call center megoldástól elsősorban kampánykezelő funkcionalitást, a kimenő híváskezdeményezés automatizálhatóságát várta. Az is fontos szempont volt, hogy az új call center megoldás integrálható legyen a bank belső, AS400-alapú, legacy rendszerével, amely az ügyfeladatokat kezeli. A döntésnél azt is szem előtt tartották, hogy a bevezetésre kerülő megoldás a továbbiakban kiválthassa a más területeken működő, ISDN-alapú Alcatel rendszert, ezáltal költséghatékonyabbá tegye az üzemeltetést.

Fontos elvárás volt még a hangrögzítés megoldása, valamint az ügynökökhöz rendelt telefonmellékek szabad mozgathatósága a munkahelyek között, amit a PC-környezet már addig is lehetővé tett, de a korábbi telefonrendszer konfigurációja nem tartalmazott.

Napi 30 százalékkal több kezdeményezett hívás

A projekt megvalósítására öt cég pályázott. Mivel 2009 végén Magyarországon még nem volt olyan Cisco-partner, amely rendelkezett volna a Cisco Unified Contact Center Enterprise bevezetésére feljogosító ATP-képesítéssel, a Cetelem Bank a Soitronnak adott megbízást.

– A Cisco Unified Contact Center Enterprise bevezetésében a Soitron leányvállalata, a 2Ring is részt vett – emelte ki Szabó Péter. – Ez a cég a Cisco Java-alapú CTIOS Client eszközkészletét lefordította .NET-re, így az agent desktopot teljesen igényeinkre tudta szabni, és a legacy rendszerünkkel való integrációt is meg tudta valósítani. A nem integrált funkciókat kollegáink a belső webböngészőn keresztül tudják elérni.

A kialakított IP-alapú infrastruktúrában 3 db Cisco Unified Communications Manager szerver üzemel az üzletmenet folytonosságot biztosító redundancia érdekében. Az éles rendszer a Cetelem Bank székházában, a back-up rendszer a Dataplex adatközpontjában működik. A hangrögzítést a Cisco egyik partnere által fejlesztett Zoom CallREC alkalmazás bevezetésével, az ún. free sitting munkakörnyezet kialakítását pedig a telefonmellékek hordozását lehetővé tevő Cisco Extension Mobility szolgáltatással oldották meg. A további fejlesztésekhez egy különálló tesztkörnyezetet is felállítottak, amely funkcionalitását tekintve az éles környezettel azonos, attól csak teljesítményében tér el.

– A Cisco Unified Contact Center megoldását 2010 júliusától használjuk élesben – mondta Szabó Péter. – Az automatikus híváskezdeményezés jelentős emberi erőforrásokat szabadított fel adósságkezelési divízióknál, ügynökeink végre azzal foglalkozhatnak teljes munkaidejükben, amihez a legjobban értnek: ügyfelekkel tárgyalnak. A Cisco megoldásával egy ügynökünk naponta 30 százalékkal több hívás tud kezdeményezni, mint azelőtt. Minél több kontakttal generál a rendszer, annál nagyobb az esélye annak is, hogy több hátralékban levő ügyféllel tudunk megoldást találni a tartozás rendezésére.

A telefónia és a számítógépes rendszerek közötti integrációnak köszönhetően a rögzített beszélgetésekhez a Cisco Unified Contact Center adatbázisa is hozzáférhető az ügyfélszámot, így a felvételek sokkal hatékonyabban kereshetők. Korábban ez a bank rendszerében ügynök és időpont alapján, manuális úton történt. Most a Zoom CallREC-ben egyszerűen és gyorsan előkereshető egy adott ügyféllel folytatott összes beszélgetés.

A sikeres bevezetést követően a Cetelem Bank jelenleg készíti elő a projekt második szakaszát, amelyben a Cisco Unified Contact Center megoldását valamennyi osztályára kiterjeszti 2011 folyamán.