

VIRTUALOSO MEETING – HATÉKONY TÁRGYALÓ AZ ERSTE BEFEKTETÉSI ZRT.-NÉL

ESETTANULMÁNY – 2010

Vezetői összefoglaló

Ügyfél neve:

Erste Befektetési Zrt.
Iparág: befektetés, pénzügyi tanácsadás
Ország: Magyarország

Üzleti kihívás

- 200 bankfiók 1300 tanácsadójának minél idő-és költséghatékonyabb oktatása
- privát bankárok kapcsolattartásának egyszerűsítése

Megoldás

Virtualoso Meeting: a Cisco WebEx Meeting Center megoldásán alapul, és az online együttműködés különböző formáit teszi elérhetővé biztonságos formában. Az utazások és a közlekedési dugókban elvesztegetett idő hang- és videokonferencia használatával kiváltható.

Eredmények

Egy hét alatt megduplázták az oktatók az elérhető emberek számát.

Cégbemutató

Az Erste Befektetési Zrt. 1990. márciusában alakult – akkor még Girozentrale Befektetési Rt. néven, 100 millió forint alaptőkével. A részvénytársaság a Budapesti Értéktőzsde alapító tagja. A pénzügyi intézet az elmúlt évtizedek során több fúzió és az ezzel járó névváltozáson ment keresztül, amelynek végén 2006-ban elnyerte a jelenleg is használt Erste Befektetési Zrt. nevet.

Kihívás

Az Ausztriában működő anyacég (Girozentrale und Bank der Österreichischen Sparkassen AG és a Girozentrale Vermögensverwaltungsgesellschaft mbH) már évek óta használja a Genesys Meeting Center nevű webes együttműködési megoldást, főként piaci információk átadására, elemzések, várható folyamatok megbeszélésére, oktatásra.

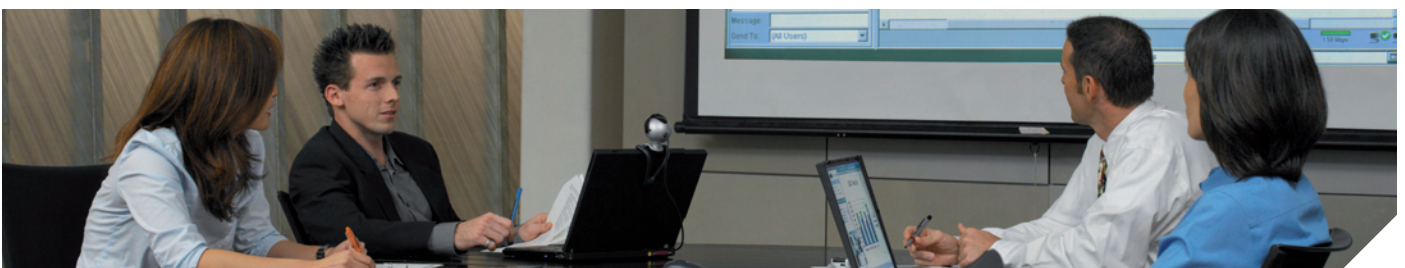
A magyarországi leányvállalatnál két területen merült fel olyan üzleti igény, amelyekre mindenképpen új megoldást kellett találni. Az egyik az országban levő 200 bankfiók közel 1300 tanácsadójának minél hatékonyabb oktatása. Ezt a feladatot eddig 4 oktatóval oldották meg, akik a több száz budapesti és a vidéki fiókot végigjárva személyesen adták át az információkat kollégáiknak. Az oktatók így az alapfeladataik helyett a munkaidejük nagy részét autóban ülve töltötték, az utazási költségek pedig folyamatosan emelkedtek az üzemanyag drágulásával. A piaci helyzet egyre dinamikusabb változása – például új termék bevezetése, válság kezelése, régi termék kivonása – is egyre inkább fenntarthatatlanná teszi a folyamatos személyes kapcsolattartást.

A másik megoldásra váró feladat a naprakész információk iránti igény kezelése volt, amely a privát bankárok számára vált elengedhetetlenné. Az új termékekről eddig heti egyszeri telekonferenciás megbeszélésen tájékoztak, amelyet excel táblák és grafikonok e-mailes továbbítása előzött meg, a közös dokumentumkezelést azonban így nem tudták megoldani.

Az IT osztálynak e feladatokra kellett minél hatékonyabb megoldást találnia. Az első kézenfekvő ötlet az anyagcégnek már használt megoldás bevezetése volt, de így minden hívást nemzetközi tarifával kellett volna lebonyolítani, ami semmiképpen nem mondható költséghatékonynak.

A megoldás: Virtualoso Meeting

A pénzügyi intézet IT osztálya az anyacég által használt rendszerhez hasonló szolgáltatást kezdett keresni a hazai piacon. Korábban már tartottak telekonferenciákat cégen belül, de a legfontosabb ezúttal az volt, hogy a jó minőségű hangkapcsolat mellett a különböző dokumentumokat, prezentációkat, oktatási anyagokat meg





tudják osztani a fiókirodákban dolgozókkal. A cég szakemberei elsőként a Magyar Telekom szolgáltatásaként elérhető Virtualoso Meeting funkcióra figyeltek fel. A Virtualoso Meeting a Cisco WebEx Meeting Center megoldásán alapul, és az online együttműködés különböző formáit teszi elérhetővé, biztonságos formában.

A vállalat számára meggyőző volt, hogy a fix havidíjas szolgáltatás magába foglalja a Magyar Telekom által biztosított hangkapcsolatot is, illetve a virtuális megbeszélésekbe behívó fiókirodák maguk fizetik a saját hívásdíjukat, így a költségek arányosan és átlátható módon oszlanak el a telephelyek között.

Mindezeknek a gyakorlatban történő kipróbálására a cég egy próbakonferenciát szervezett, amelyen a rendszer megbízható módon teljesítette a vele kapcsolatos elvárásokat. A sikeres próbát követően az Erste Befektetési Zrt. a Virtualoso Meeting bevezetése mellett döntött.

Az új webes együttműködési megoldás bevezetése mintegy 1 hónapot vett igénybe, amely magában foglalta a cég szigorú előírásainak megfelelő beállításokat is. Mivel multinacionális pénzügyről van szó, nagyon szigorú a tartalomszűrés, így a Virtualoso Meetinget is mindenki által engedélyezett és használható oldalakon kellett elérhetővé tenni, valamint az 1300 tanácsadó e-mail címének rögzítése is időt vett igénybe.

A Magyar Telekom rövid időn belül új funkcióval bővíti a szolgáltatást, amely révén rögzíteni lehet az oktatásokat. Az Erste számára ez mindenképpen hasznos lenne, mert a nagyobb fiókokban így mindeki meg tudná hallgatni a leadott anyagot.

Erdmények

„A Virtualoso Meetinget a cégen belül minden korosztállyal sikerült elfogadtatni, az oktatók pedig gyorsan elsajátították ennek az innovatív eszköznek a használatát. Kollégáink otthonról tartják az oktatásokat, hetente egyszer pedig vezetőink részvételével szervezünk webes megbeszélést, akik számára tanácsadók tehetik fel kérdéseiket.” – fejtette ki Varga Ádám, az Erste Befektetési Zrt. hálózati értékesítési managere.

A privát bankárok a Virtualoso Meeting minden funkcióját használják, a bankfiókok oktatásakor azonban ezek korlátozottak a bankbiztonsági szempontok miatt – így például nem lehet átadni a prezentálás jogát, nem lehet a bemutatott dokumentumokat lementeni és nem lehet semmilyen titkos információt megosztani a tanácsadókkal.

„A rendszer nyújtotta költségcsökkentési és számos más előny mellett elmondható, hogy a 4 oktató a Virtualoso Meeting használatával megduplázta az egy hét alatt elért kollégák számát” – hangsúlyozta Varga Ádám.