

**Costuri reduse și productivitate crescută: provocarea crizei
post-criză!**

**Ce câștigă organizația prin integrarea
Enterprise Cisco Unified Contact Center și a Telefoniei IP,
cu aplicațiile și infrastructura IT&C,
de azi și de mâine**

STUDIU DE CAZ: VOLKSBANK

AGENDA PREZENTĂRII

- **Situația inițială - 2008**
- **Cerințe de business**
- **Opțiunea VOLKSBANK**
- **Beneficii obținute**
- **Detalierea soluției tehnice**
- **Provocări tehnice din timpul implementării**
- **Pașii următori**
- **Q&A**



SITUAȚIA INIȚIALĂ - 2008

Infrastructură operațională cu câteva provocări:

- Sisteme dezvoltate în etape succesive având componente cu grad redus de integrabilitate
- Centrale PBX în fiecare agenție cu posibilitate redusă de extindere a lor la nivelul întregii organizații
- Convorbiri telefonice între agenții ale băncii cu costuri ridicate și grad redus de securizare (se efectuau prin rețeaua publică)
- Subutilizare a echipamentelor Cisco deja existente în infrastructura bancii

CERINȚE DE BUSINESS

- Optimizarea costurilor
- Disponibilitatea și securitizarea
comunicațiilor băncii
- Creșterea gradului de satisfacție al clienților
- Creșterea productivității echipei Volksbank

OPȚIUNEA VOLKSBANK

Soluție integrată de comunicații unificate cu următoarele componente:

- **Cisco IP Telephony**
- **Cisco Unified Contact Center Enterprise**
- **Soluție de înregistrare a apelurilor (Zoom CallRec)**

BENEFICII

OPTIMIZAREA COSTURILOR

- ✓ Migrarea la telefonie IP Cisco a permis o reducere cu aproximativ **24%** a costurilor operaționale aferente comunicațiilor
- ✓ Reducerea cu **50%** a costurilor de cablare pentru rețeaua de voce
- ✓ Modularitatea soluției permite optimizarea costurilor în cazul relocării agențiilor
- ✓ Control și predictibilitate a costurilor aferente telecomunicațiilor

DISPONIBILITATEA SERVICIILOR

Cât costă indisponibilitatea unei agenții?

Prin implementarea unor mecanisme de tip:

- ✓ Balansarea serviciilor pe mai mulți provideri,
- ✓ Soluții “High Availability” pentru componentele hardware,
- ✓ Sistem telefonic de backup pentru agenții,

se asigură disponibilitatea continuă a serviciilor de comunicații la nivelul întregii organizații.

SECURITIZAREA COMUNICAȚIILOR BĂNCII

- Comunicațiile sunt protejate prin implementarea mai multor niveluri de securitate (atât în interiorul unei agenții cât și între agenții)
- Politica de securitate a comunicațiilor aliniată la politica băncii
- Înregistrarea apelurilor în departamentele critice (ex. Trezorerie, Colectare a debitelor)

ÎMBUNĂTĂȚIREA COMUNICĂRII CU CLIEȚII

- Creșterea disponibilității serviciilor bancare atât pentru clienții externi cât și interni
- Self Service
- Opțiune CallBack

CREȘTEREA PRODUCTIVITĂȚII

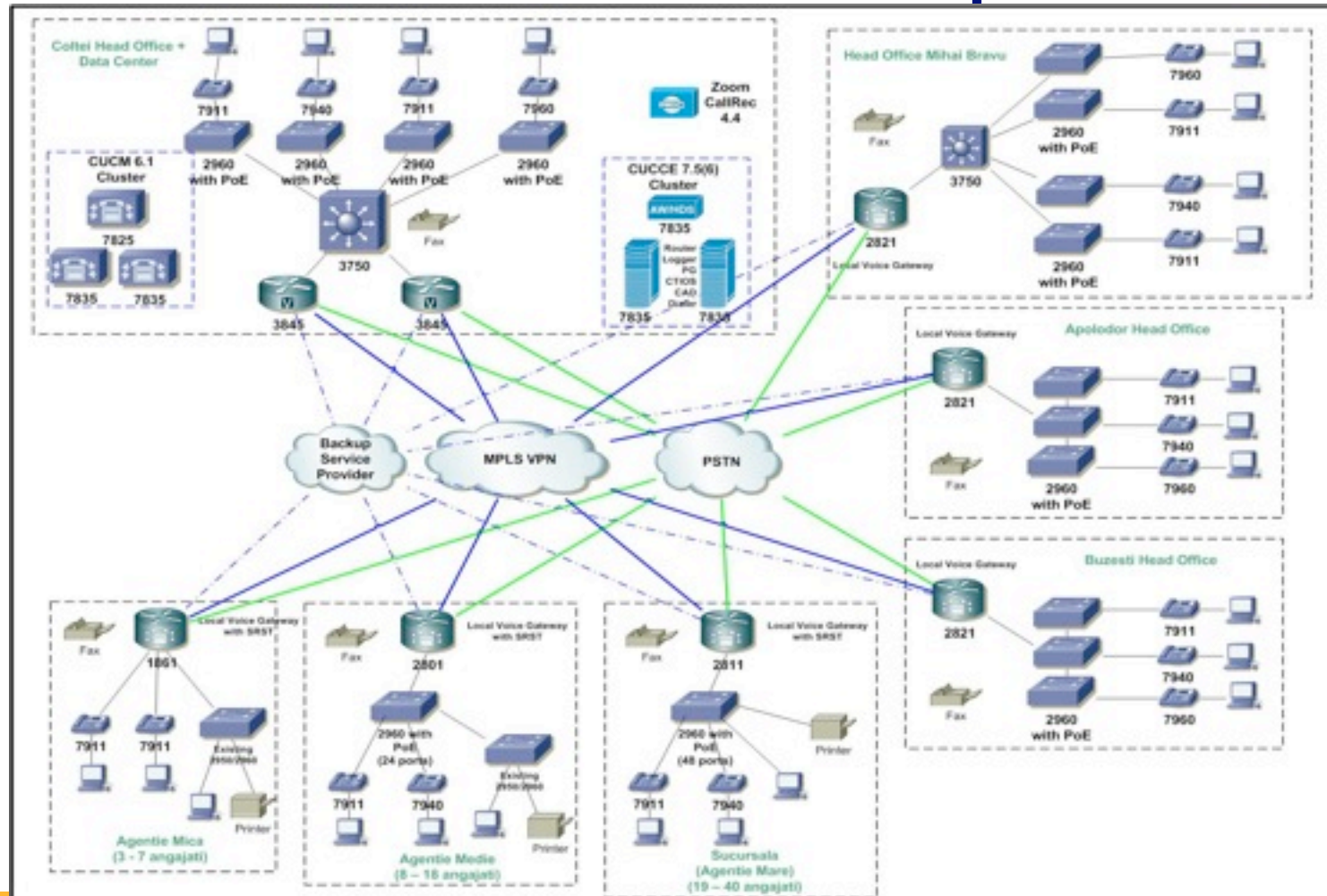
- Creștere cu până la 35% a eficienței departamentului de Colectare a Debitelor
- Accelerarea cu 15% a deschiderii sau relocării unei noi agenții
- Acces de oriunde, oricând la telefonie pentru angajații cu grad mare de mobilitate (ex: Cisco IP Communicator)
- Facilitarea adăugării, mutării, modificării posturilor telefonice interne

SUMARIZARE BENEFICII

- ✓ **Costuri de comunicații optimizate**
- ✓ **Soluție modulară**
- ✓ **Disponibilitate crescută**
- ✓ **Comunicații securitizate**
- ✓ **Productivitate sporită**

DETALIEREA SOLUȚIEI TEHNICE

ARHITECTURA SOLUȚIEI



Cisco Unified Communications Manager - elementul cheie al (Inter)acțiunii -

- **Software de procesare a apelurilor, instalat pe servere Cisco MCS 7825/7835**
- **CUCM înlocuiește PBX-urile din locațiile VolksBank:**
 - Înregistrează telefoanele IP, endpoint-uri TAPI/JTAPI și resurse DSP folosite pentru transcodare și/sau conferințe;
 - Procesarea centralizată a apelurilor;
 - Rutarea inteligentă a apelurilor;
 - Administrarea planului de numerotație și a planului de rutare a apelurilor;
 - Administrarea resurselor de telefonie IP.



DISPONIBILITATEA SERVICIILOR

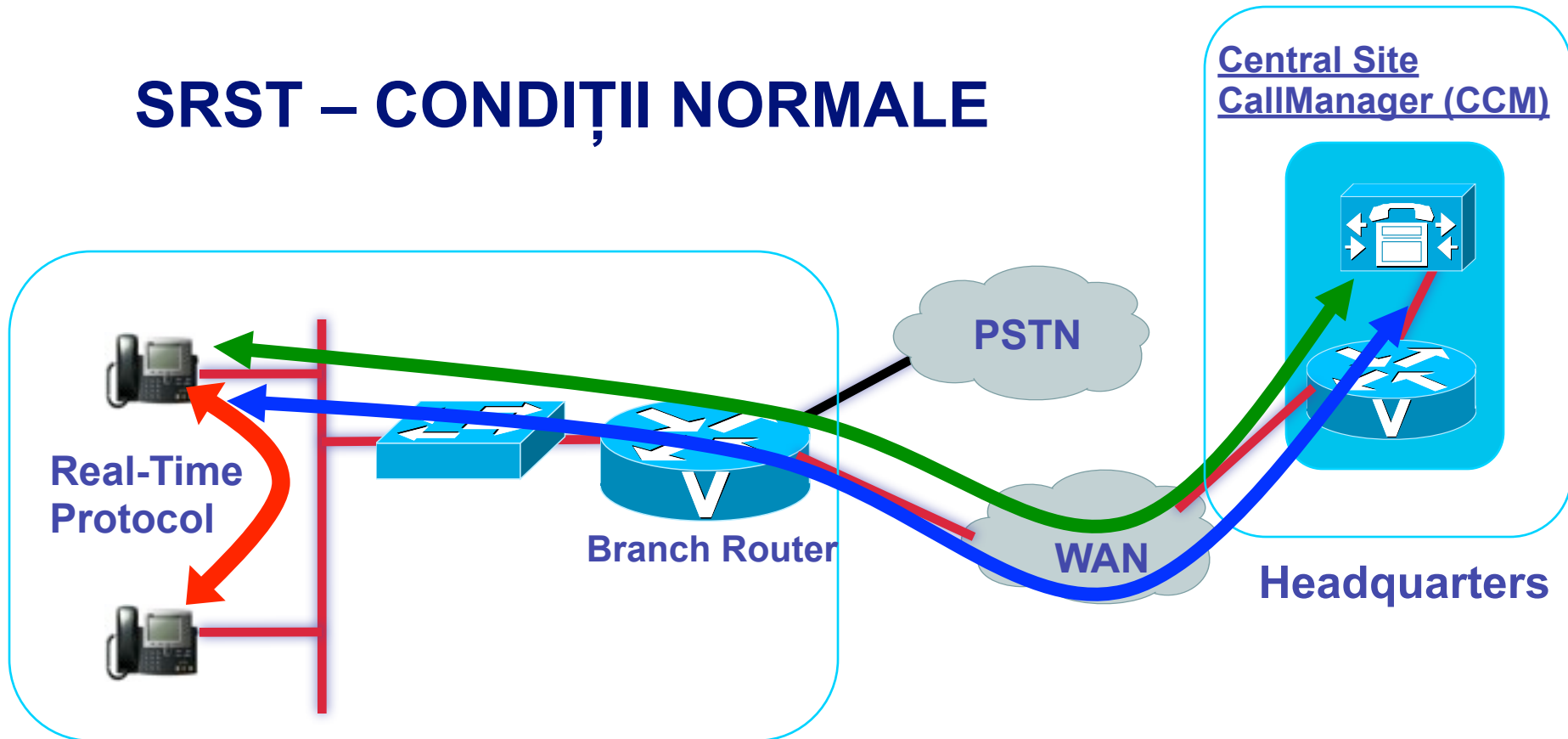
- Infrastructura IT cu grad ridicat de disponibilitate
- Arhitectura HA pentru toate componentele UC:
 - 1 x Publisher, 2 x Subscribers pentru CUCM
 - SRST(Survivable Remote Site Telephony) în agenții
 - 1 x AdminWorkstation, 2 x Prologgers (Router,Logger, PG, CTI, CTIOS, Dialer) pentru UCCE
 - Software instalat pe servere HA
 - Routere de voce redundante în sediul central

CONTINUITATEA AFACERII – MGCP, SRST



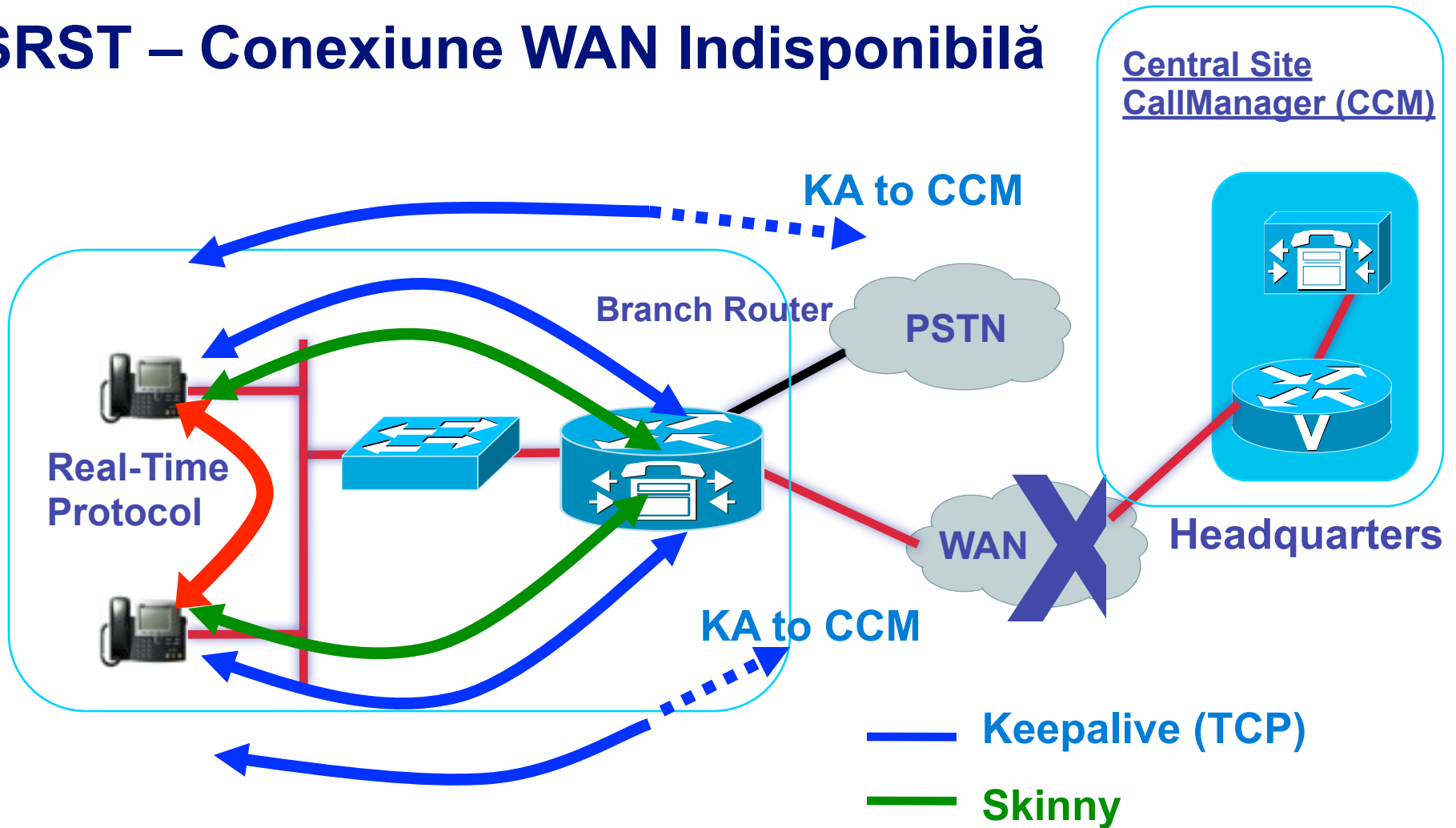
```
application
global
service alternate Default
!
!
ccm-manager fallback-mgcp
ccm-manager redundant-host SUB2_IPADDRESS
ccm-manager mgcp
!
.....
!
call-manager-fallback
secondary-dialtone 9
max-conferences 3 gain -6
transfer-system full-consult
ip source-address 172.16.30.1 port 2000
max-ephones 36
max-dn 36 dual-line preference 2
system message primary Welcome to CiscoExpo2010
transfer-pattern .T
voicemail 1220
call-forward pattern .T
call-forward busy 190.
call-forward noan 190. timeout 12
moh music-on-hold.au
multicast moh 239.1.1.1 port 16384 route 172.16.30.1 172.16.100.1
time-zone 12
time-format 24
!
```

SRST – CONDIȚII NORMALE

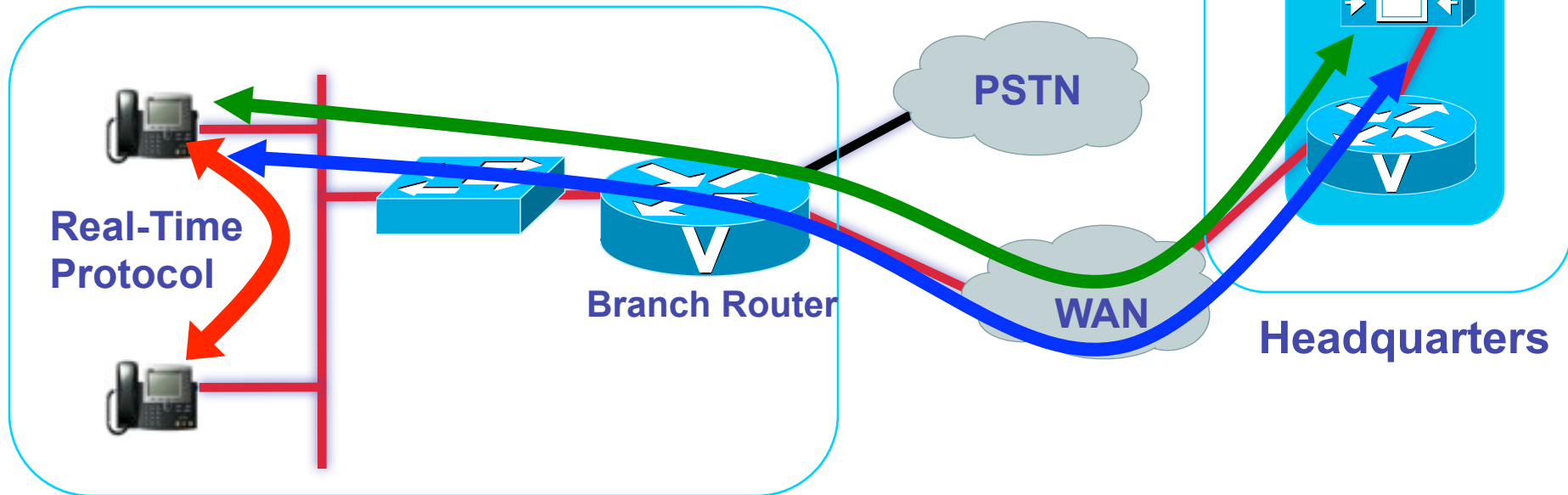


- Keepalive: Testează legătura cu CUCM
- Skinny: Protocol folosit pentru semnalizare

SRST – Conexiune WAN Indisponibilă



SRST – Conexiune WAN Disponibilă



- **Keepalive: Testeaza legatura cu CUCM**
- **Skinny: Protocol folosit pentru semnalizare**

PRODUCTIVITATE – angajații lucrează de oriunde, oricând



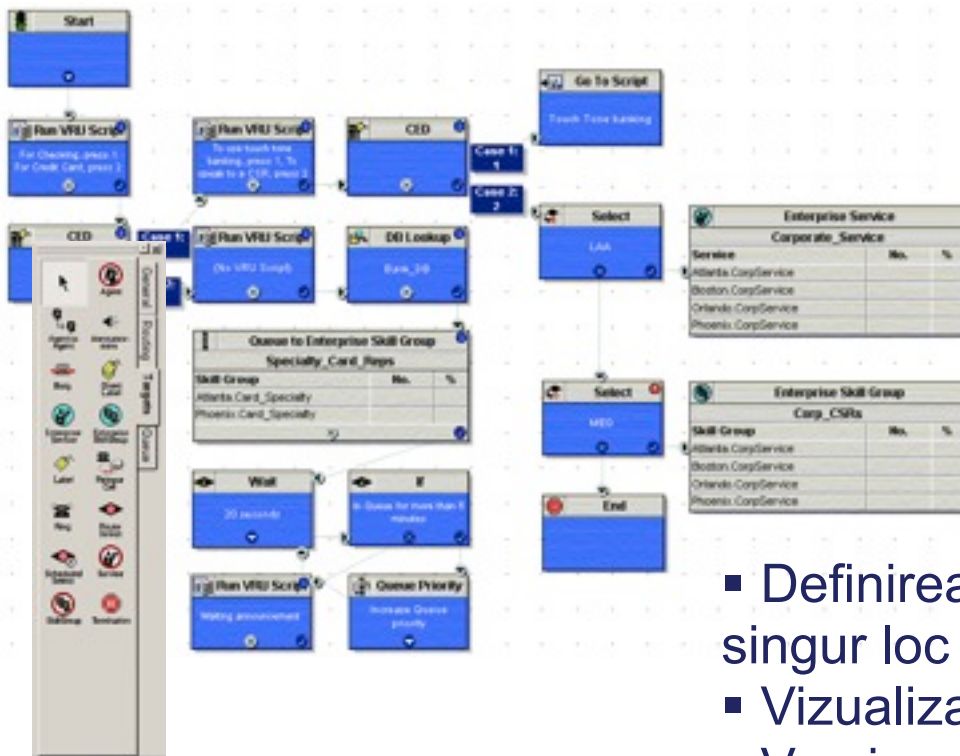
- Cisco IP Communicator
- Cisco Extension Mobility
- Agenda telefonica administrata centralizat, accesibila de oriunde
- Click-to-call, Callback, Visual CallPickup

SATISFAȚIA CLIEȚILOR – Cisco Unified Contact Center Enterprise

- Rutarea inteligentă a apelurilor
- Tratarea eficientă a apelurilor inbound
- Automatizarea campaniilor outbound
- Integrare CTI
- Agenți distribuiți virtual oriunde
- Rapoarte pentru masurarea activității CC



MEDIU DE CREARE AL SERVICIILOR (Script Editor)

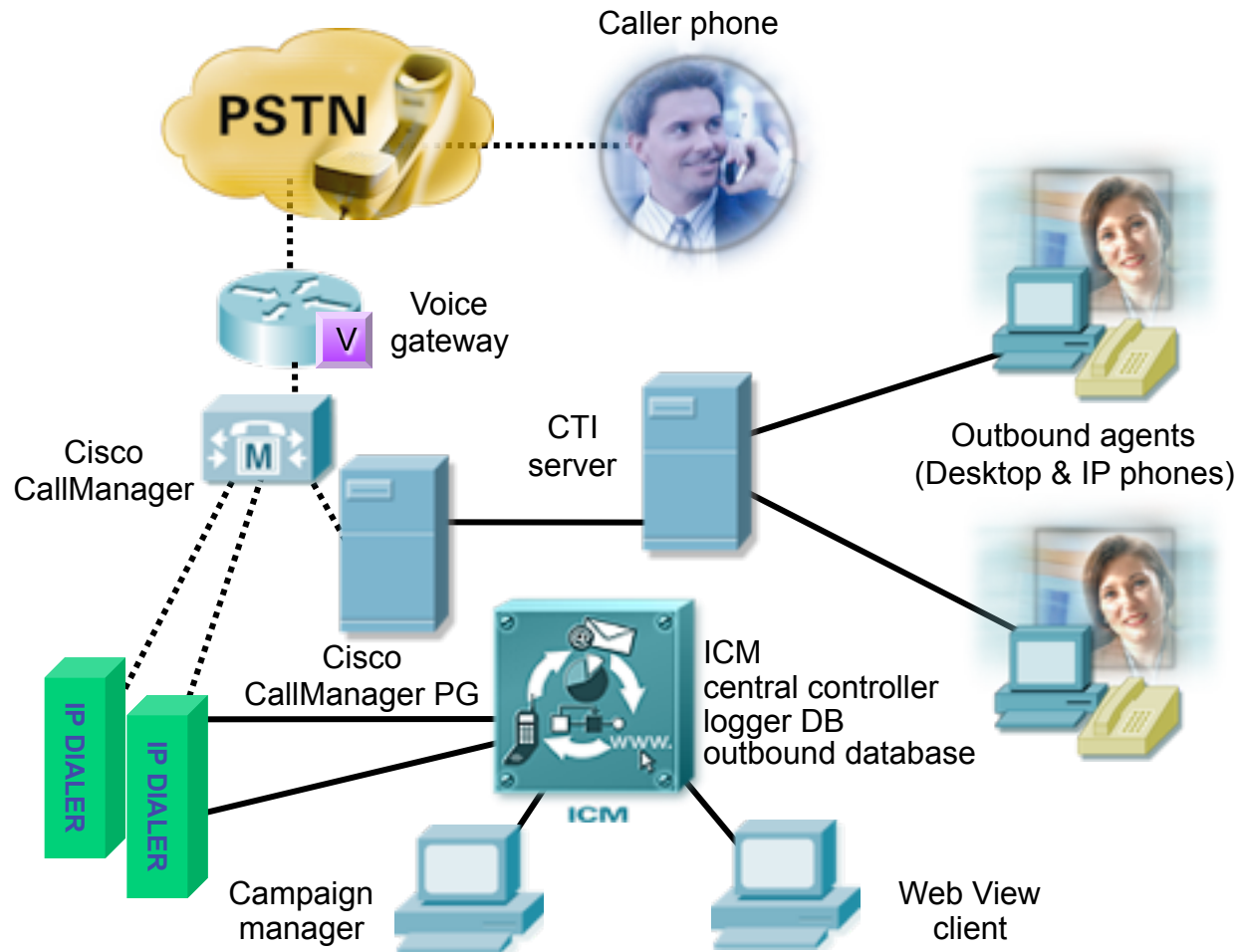


- Definirea logicii de rutare multi-site într-un singur loc
- Vizualizarea apelului in timp real pentru debug
- Versiune Web-based
- Controlul Accesului
- Drag and drop

De ce Cisco UCC Enterprise Edition?

- Distribuit / multi-site
- Toleranța ridicată la defecțiuni (activ/activ)
- CTI (Integrare cu aplicația de Collection)
- Mod predictiv pentru Outbound
- CPA (Call Progress Analysis)

Cisco UCCE – Soluție integrată inbound/outbound



Cisco Outbound Option – Facilități cheie

- Suport pentru liste “do not call”
- Mixează apeluri inbound si outbound
- Call Progress Analysis
 - Detecție Roboti Telefonici, Fax sau Modem
 - Detecție tonuri SIT, Voicemail
- Campanii înregistrate anterior
- Personal callback
- Import / Modificare campanii în mod dinamic, fără întrerupere
- Agent Desktop personalizabil



CTI Toolkit Sample Agent Desktop

ACD Features **Call Control Features** **Assist Features** **Tools: Stats, Chat, Record, Bad Call**

CTI OS Softphone

CallID	Status	DNIS	ANI	CED	DialedNu...	UserToUs...	WrapUp	Var1	Var2	Var3	Var4
4194747	Connected	5106	5108		5900			2222			

CTI Statistics

Agent	CallsHandledToday	TimeLoggedInToday	TimeTalkingToday	TimeHoldingToday	TimeReadyToday	TimeNotReadyToday	AvgTalk
4		1:45:59	0:05:13	0:00:01			

CTI OS Chat

Send: 5106 Send Clear

Edit Outgoing Message

Message Display

To 5106: We need you to Log in

To 5106: If you could, we'd appreciate it.

- ACD, Controlul apelului și facilități de Outbound
- Supervisor Assist, Agent Statistics, Chat

PROVOCĂRI TEHNICE



- Downtime zero la migrare
- Înregistrarea apelurilor telefonice din agenții
- Păstrarea indentității FAX-urilor din agenții
- Music on Hold de pe flash
- Integrarea aplicației Agent Desktop în soluția de Collection existentă

PAȘII URMĂTORI

- **Crearea unei noi experiențe pentru clienți**
 - ✓ Interacțiunea clienților cu un expert al companiei în funcție de starea acestuia de prezență (Cisco Unified Expert Advisor)
 - ✓ Video Queing, Video Self-Service, Video Agent(CVP);
 - ✓ ProActive Banking
- **Productivitate crescută printr-o colaborare internă eficientă**
 - ✓ Meeting Place – soluție de training și întâlniri virtuale
- **Productivitate și reducere de costuri**
 - ✓ Cisco ASA Phone Proxy
 - ✓ Cisco Fax Server

Q&A

MULȚUMIM!

Valentin Vancea, VicePresedinte VOLKSBANK

Cristian Rădescu, CCIE# 24786(Voice),
Senior Consultant, CRESCENDO