



## COMUNICAT DE PRESĂ

### **ProCredit Bank optimizează interacțiunile cu clienții adoptând soluția Cisco Unified Contact Center**

ProCredit Bank, o bancă full-service orientată spre dezvoltare care în operațiunile de creditare se concentrează asupra afacerilor foarte mici și întreprinderilor mici și mijlocii, a ales soluția Cisco Unified Contact Center pentru a obține o perspectivă clară, integrată și în timp real asupra cerințelor clienților și pentru a optimiza viteza de reacție la solicitările acestora. Soluția particularizată, concepută și implementată de Crescendo, casa de soluții IT&C – Cisco Silver Partner, integrează o soluție complexă Cisco Unified Contact Center cu Microsoft Dynamic CRM.

Soluția permite companiilor mari, cum este și ProCredit Bank, să-și administreze comunicațiile cu clienții într-o manieră integrată. Indiferent dacă este utilizat împreună cu sistemul de telefonie sau cu cel de e-mail, acest pachet CRM-IPCC contribuie la sporirea satisfacției clienților, la creșterea productivității, la reducerea costurilor totale și la asigurarea de avantaje concurențiale pentru companiile orientate spre vânzări.

Printre avantajele obținute de ProCredit Bank în urma investiției în soluția Cisco integrată cu Microsoft Dynamics CRM se numără următoarele:

- O perspectivă de 360° asupra clienților asigurată de soluția CRM, conducând la sporirea satisfacției clienților și a productivității centrului de apeluri prin apeluri de voce, e-mail și sesiuni Web interactive;
- Costuri reduse datorită implementării unei rețele consolidate de comunicații de voce și de date într-o platformă unică, care reduce semnificativ costurile aferente mutărilor, adăugărilor și modificărilor de posturi telefonice și, de asemenea, elimină costurile pentru comunicații;
- Instalare mai rapidă și cheltuieli operaționale reduse facilitate de configurarea automată.

Soluția Cisco Unified Contact Center Enterprise asigură redirectionarea inteligentă a apelurilor, prelucrarea apelurilor și integrare computer-telefonie (CTI) și administrarea pe o infrastructură IP a contactelor realizate prin canale multiple. ProCredit Bank a implementat soluția Cisco IPCC Express Enhanced Edition cu redirectionare inteligentă a apelurilor, IP IVR și sistem de raportare și de înregistrare la cerere. Prin reducerea timpilor de răspuns și flexibilizarea capacității de reacție la cerințele clienților, ProCredit Bank poate asigura – prin caracteristicile de facilitare și de accelerare a accesului la informațiile furnizate de către clienți – și o sporire a calității serviciilor.

*„Am ales Cisco pentru calitatea deosebită a soluțiilor și datorită relației de încredere pe care ne-am format-o în ultimii ani cu CRESCENDO. Acest proiect ne-a oferit soluții de comunicații extrem de performante și de flexibile, precum și un program de administrare*

*a relațiilor cu clienții care conține caracteristici pentru administrarea avansată – la nivelul centrului de apeluri – a serviciilor oferite clienților, a vânzărilor și a activităților de marketing și de raportare, a spus Ilinca Rosetti, Director Executiv Retail, ProCredit Bank România.*

#### **Principalele cerințe ale ProCredit Bank au fost:**

***O perspectivă mai clară și mai completă asupra clienților.*** Unificarea serviciilor de e-mail, a sistemului de telefonie și a înregistrărilor din baza de date asigură o perspectivă unică asupra tuturor informațiilor legate de clienți. Istoricul integrat al interacțiunilor ajută la o mai bună înțelegere a cerințelor clienților și la construirea unor relații mai strânse cu aceștia. Accesul imediat la preferințele clienților contribuie la accelerarea și la eficientizarea reacției la solicitările acestora.

***Creșterea veniturilor prin concentrarea asupra problemelor esențiale de afaceri.*** Instrumentele ușor de utilizat ajută la colectarea, la analizarea și la partajarea informațiilor, precum și la direcționarea optimă a activităților de marketing. Căutarea conținuturilor centrate pe clienți contribuie la localizarea precisă a detaliilor-cheie cu rol determinant în realizarea vânzărilor.

***Colectarea de cunoștințe utilizabile, nu doar a datelor.*** Instrumentele pentru baza de informații contribuie la construirea unei imagini de ansamblu a clientului, care se completează dinamic cu fiecare interacțiune. Monitorizarea apelurilor clienților asigură un feedback important pentru instruirea personalului, în timp ce „planșele de bord” și rapoartele executive oferă managerilor actualizări rapide ale informațiilor.

***Asigurarea unei experiențe optimizate de vânzări și de asistență pentru contacte și pentru clienți.*** Accesul în timp real permite efectuarea și finalizarea mai rapidă a tranzacțiilor. Redirecționarea flexibilă a apelurilor identifică resursele adecvate indiferent de localizarea lor. Echilibrarea încărcării centrului de apeluri generează reacții automate de adaptare la trafic, astfel încât să nu se piardă nici un apel.

#### **Despre ProCredit Bank**

ProCredit Bank este o bancă orientată spre dezvoltare a cărei misiune este să ofere servicii excelente clienților și o gamă largă de produse bancare. În operațiunile de creditare ProCredit Bank se concentrează asupra afacerilor foarte mici și întreprinderilor mici și mijlocii, fiind convinsă că acest sector creează cel mai mare număr de locuri de muncă și contribuie esențial la dezvoltarea economiei.

Spre deosebire de alte bănci, ProCredit Bank nu promovează creditele de consum. În schimb, banca se axează pe activități bancare responsabile, cultivând o cultură a economiilor și a unor parteneriate pe termen lung cu clienții săi.

ProCredit Bank sprijină afacerile clienților săi în cel mai eficient mod, la standardele internaționale ale băncii. Fiind o bancă cu o gamă largă de produse și de servicii, ProCredit Bank oferă clienților săi – persoane fizice și juridice – mai multe opțiuni de depozite și plasamente în condiții avantajoase.

În România, ProCredit Bank a fost înființată în anul 2002 și reprezintă rezultatul unui parteneriat între instituții financiare de renume internațional, cum sunt: BERD, IFC – membră a Grupului Băncii Mondiale, Commerzbank, DEG, ProCredit Holding (companie germană de investiții) și IPC. Această structură unică de acționari asigură băncii stabilitate și un management profesionist, creând premisele pentru o evoluție dinamică a ProCredit Bank pe piața românească.

[www.procreditbank.ro](http://www.procreditbank.ro)

## **Despre Crescendo**

CRESCENDO, Casa de soluții IT&C, furnizează aplicații, soluții de infrastructură și servicii de integrare personalizate, prin care organizațiile obțin maximum de câștig din informațiile de afaceri.

Crescendo este singura companie românească certificată simultan ca: Cisco Silver Partner, Microsoft Business Solutions Dynamics CRM (Customer Relationship Management) și Microsoft Gold Partner. Soluțiile de comunicații integrate abordează, în condiții de securitate maximă, principalele probleme cu care trebuie să se confrunte în prezent fiecare companie în relațiile cu clienții săi – marketing, vânzări și servicii postvânzări.

Clienții Casei de soluții CRESCENDO economisesc efort și resurse, găsind sub același acoperiș punctul unic de contact pentru implementarea de noi soluții IT&C și pentru integrarea lor cu cele existente. Prin parteneriatele cu lideri mondiali din industria IT&C, clienții Casei de soluții CRESCENDO beneficiază de soluții moderne, validate la nivel internațional.

În 2006, Casa de soluții CRESCENDO și-a accelerat procesul de optimizare a activității, ridicând ponderea cumulată a serviciilor și soluțiilor software la peste două treimi din totalul activității. Serviciile cu valoare adăugată au atins peste 40% din totalul veniturilor, ceea ce a dus la o creștere generalizată a indicatorilor de eficiență, oferind Casei de soluții CRESCENDO premisele pentru o dezvoltare stabilă și mai rapidă, în beneficiul clienților săi.

## **Despre Cisco**

Cisco, (NASDAQ: CSCO) este liderul mondial în comunicațiile Internet care transformă modul de conectare, de comunicare și de colaborare interpersonală. Informații despre Cisco se găsesc la adresa Web <http://www.cisco.com>. Pentru știri de ultimă oră, accesați site-ul Web de la adresa <http://newsroom.cisco.com>.

Cisco, sigla Cisco, Cisco Systems, sigla Cisco Systems, Cisco IOS și SMARTnet sunt mărci înregistrate ale Cisco Systems, Inc. și/sau ale societăților afiliate din SUA și din alte câteva țări. Toate celelalte mărci menționate în acest document sunt proprietatea firmelor respective. Utilizarea termenului de partener nu implică o relație de parteneriat între Cisco și oricare altă companie. Acest document face parte din Informațiile Publice Cisco.