

БАНК «АВАЛЬ»: ВНЕДРЕНИЕ КОНТАКТ-ЦЕНТРА IPCC

КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ

СПРАВКА О КОМПАНИИ

- Банк «Аваль» является одним из крупнейших банков Украины, занимая первое место среди всех украинских банков по размеру уставного капитала и объему предоставляемых финансовых услуг
- Услугами банка пользуются свыше 3,2 млн частных и более 211 тыс. корпоративных клиентов

БИЗНЕС-ЦЕЛИ

- Повышение уровня удовлетворенности и лояльности клиентов
- Контроль качества и снижение затрат на управление контактами с клиентами
- Использование всех возможных средств коммуникации с клиентами

РЕАЛИЗАЦИЯ

- Контакт-центр, введенный в эксплуатацию в августе 2003 года, стал неотъемлемой составляющей информационной службы банка, обеспечивая качественной круглосуточной информационной поддержкой миллионы клиентов банка

ГЛАВНЫЕ ИТОГИ ВНЕДРЕНИЯ КОНТАКТ-ЦЕНТРА

- Больше года бесперебойной работы системы
- Обработка порядка 10 000 вызовов в день
- Использование контакт-центра не только для обслуживания клиентов, но и в интересах сотрудников банка
- До 40% вызовов обслуживаются в автоматическом режиме

В целях повышения качества обслуживания клиентов в банке «Аваль» был построен контакт-центр.

Описание проблемы

В банке «Аваль» в связи с развитием розничного бизнеса особенно остро встала проблема наличия удобного средства связи с клиентами. В результате для информационного обслуживания держателей платежных карт был выделен специальный номер телефона, а позднее было установлено решение на базе АТС Avaya Definity, основной целью которого была телефонизация центрального офиса, а также внедрение кол-центра с начальной функциональностью, с помощью которого обслуживались телефонные вызовы клиентов.

Однако очень скоро стало ясно, что существующее решение уже не удовлетворяет банк и сдерживает развитие дополнительных услуг. Так возникла необходимость в расширении кол-центра до контакт-центра, т. е. как в количественном, так и в качественном расширении существующей функциональности.

Задачи проекта

Для любого банка вопросы удовлетворенности и лояльности клиентов являются очень актуальными. Поэтому в настоящее время, кроме разработки привлекательных финансовых продуктов, банк «Аваль» уделяет большое внимание информационной поддержке своих клиентов.

Основными задачами проекта внедрения в банке контакт-центра стали:

- ✓ повышение уровня удовлетворенности и лояльности клиентов;
- ✓ использование всех возможных средств коммуникации с клиентами;
- ✓ внедрение удобного инструмента сбора статистической информации для отслеживания важных показателей работы контакт-центра и повышения качества обслуживания клиентов.

Предпосылки возникновения проекта

IP-телефония на основе технологий Cisco была внедрена в банке несколько лет назад. Компания Cisco Systems предлагает широкий спектр решений для создания разветвленной и многофункциональной структуры IP-телефонии, и поэтому IT-менеджеры банка «Аваль» выступали за то, чтобы построение контакт-центра велось именно на основе оборудования Cisco, что являлось логическим продолжением уже существующих в банке решений по IP-телефонии.

Контакт-центр АППБ «Аваль», введенный в эксплуатацию в августе 2003 года, является неотъемлемой составляющей информационной службы банка, которая обеспечивает клиентов, в основном розничных, круглосуточной информационной поддержкой. Контакт-центр позволяет наилучшим образом использовать имеющиеся у банка ресурсы (сотрудники компании, базы данных, линии связи, оборудование и программное обеспечение) для обслуживания клиентских вызовов и предоставляет богатые возможности для улучшения качества обслуживания клиентов банка.

Для руководства компании одним из определяющих факторов в пользу решения Cisco стала его модульность, позволяющая делать поэтапные инвестиции в приобретение дополнительной функциональности. Таким образом, сначала был приобретен Cisco IPCC, а затем второй IVR. В результате внедрения проекта сформировалось полностью кластеризованное решение с отказоустойчивыми, находящимися на разных площадках серверами, которые полностью дублируют все структуры работы IPCC.

Развертыванием решения занимался на протяжении многих лет работающий с банком «Аваль» системный интегратор «Инком», который является «Золотым партнером» Cisco Systems.

Описание решения

Для выбора новой платформы для контакт-центра был объявлен тендер, основной целью которого было расширение набора удобных для клиентов каналов получения информации от банка: телефон, факс, электронная почта, web-чат, совместный с оператором просмотр страниц сайта, заполнение электронных форм и так далее. Вторым ключевым моментом на тендере были поддержка производителя и опыт компании – системного интегратора. Выбор пал на корпорацию «Инком», специалисты которой предложили платформу Cisco IP Contact Center (IPCC).

В пользу решения Cisco сыграл и тот факт, что оборудование этой компании широко использовалось на сетях передачи данных банка, поэтому решение было выгод-

«Технологии Cisco Systems открывают широкие возможности не только благодаря своей высокой технологичности, но и за счет умеренной стоимости стартового решения и мягкой политики лицензирования. В тот момент, когда назрела необходимость в построении контакт-центра, мы были знакомы с решениями Cisco по IP-телефонии. Современный контакт-центр был необходим банку для повышения качества обслуживания клиентов, а функциональность, перспективность, надежность и простота администрирования Cisco IPCC стали неоспоримыми аргументами в пользу именно этого решения».

Илья Киселев,
начальник отдела корпоративной телефонии Управления телекоммуникационных систем Департамента информационных технологий банка «Аваль»

«Корпорация “Инком” давно успешно сотрудничает с банком “Аваль” по многим направлениям. Мы предложили контакт-центр Cisco IPCC, потому что мы считаем это решение наиболее подходящим для крупной организации, которой необходимо эффективно удовлетворять запросы своих многочисленных клиентов и в будущем увеличивать набор дополнительных услуг».

Людмила Буракова,
руководитель отдела продаж бизнес-приложений Департамента программных систем корпорации «Инком»

но с точки зрения стоимости, так как являлось наиболее дешевым стартовым решением из всех предложенных на тендере с наиболее мягкой политикой лицензирования.

Что же было сделано?

- Развернута отказоустойчивая конфигурация Cisco IPCC.
- Разработана и внедрена система интеграции с банковской инфраструктурой.
- Внедрена удобная система сбора статистической информации о работе контакт-центра.
- Произведена локализация и web-, и e-mail-агентов.

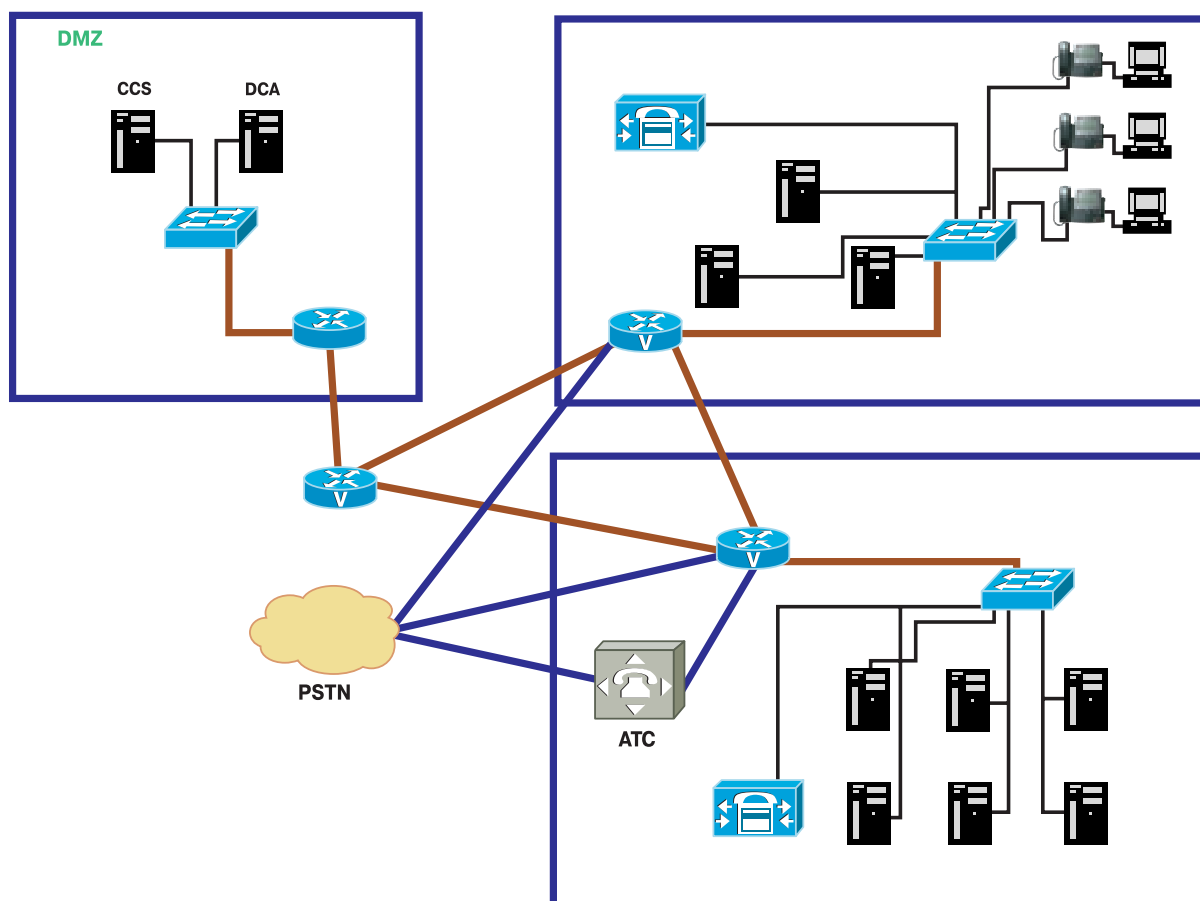


Схема. Территориально разнесенные дублированные компоненты отказоустойчивой конфигурации Cisco IPCC в банке «Аваль»

В рамках отказоустойчивой конфигурации (см. схему) реализовано дублирование всех компонентов Cisco IPCC, которые являются территориально удаленными. Связь между удаленными компонентами реализована по резервируемым каналам, при этом дублирующие компоненты не стоят в «холодном» резерве, а несут распределенную нагрузку.

Интегрирование с банковскими информационными системами было реализовано с использованием Application Server и самостоятельно разработанных классов JAVA. На основе информации о звонке реализована интеллектуальная маршрутизация.

Благодаря удобному инструменту сбора статистической информации банк «Аваль» получил возможность отслеживать качество работы контакт-центра, повышать его эффективность, строить прогнозы на будущее и подбирать оптимальное количество операторов в смене в зависимости от сезона и времени суток.

Например, сейчас можно эффективно контролировать уровень обслуживания клиентов. Этот показатель рассчитывается как отношение поступивших звонков к обслуженным, и если раньше уровень обслуживания было отследить невозможно, то сейчас в банке имеют точную цифру – 94%. Благодаря этому же инструменту сбора и обработки статистики известна средняя продолжительность разговора, которая составляет 1,10–1,15 мин., что в два-три раза меньше, чем в других контакт-центрах. Среднее время ожидания клиента на линии составляет 20 сек.

Согласно статистике банка, в информационную службу еженедельно поступает 50–70 тысяч звонков, 70% из которых приходятся на вопросы, связанные с карточным бизнесом банка. Оставшиеся 30% приходятся на консультации по кредитам, депозитам и другим вопросам, связанным с деятельностью банка.

40% всех звонков приходятся на автоматическую голосовую службу (IVR) «Аваль-Телевойс». Услуга «Аваль-Телевойс», которая первоначально была разработана на основе других технологий, теперь также работает на единой платформе контакт-центра Cisco. Она представляет собой телефонную информационную систему, которая позволяет получить необходимую финансовую информацию в автоматическом режиме, без участия оператора. Эта услуга очень проста в использовании – необходимо только набрать телефонный номер и следовать подсказкам системы, выбирая необходимые услуги дополнительным набором цифр в тоновом режиме.

Благодаря интеграции контакт-центра с банковскими информационными системами клиент при помощи IVR может прослушать курсы валют, остаток на счету, сгенерировать выписку по счету и получить ее по факсу, узнать задолженность по кредиту, получить информацию об акциях и т. п.

По электронной почте обслуживается около 300 сообщений в день. Система автоматически присваивает входящим электронным сообщениям регистрационные номера, уведомляет отправителей сообщений об их получении и распределяет их между операторами контакт-центра. Благодаря такому сценарию была увеличена скорость ответа на электронную почту, и в настоящее время ни одно сообщение от клиента не остается без реакции.

Еще одним инструментом повышения качества обслуживания клиентов является внедрение специального номера, позвонив на который, заказчики могут оставить свои пожелания и замечания, которые рассматриваются руководством банка или соответствующими подразделениями, и на основании этих звонков принимаются соответствующие меры.

Контакт-центр также позволяет руководителю информационного центра следить за работой каждого оператора и эффективно контролировать рабочий процесс, не отходя от рабочего места.

Справка о банке «Аваль»

Банк «Аваль» является одним из крупнейших банков Украины, занимая первое место среди всех украинских банков по размеру уставного капитала и объему предоставляемых финансовых услуг.

Услугами банка пользуются свыше 3,2 млн частных и более 211 тыс. корпоративных клиентов. Среди них такие известные на Украине и за рубежом предприятия, как ОАО «Алчевский металлургический комбинат», ОАО «Днепропетровский металлургический комбинат», СП «УМС», ОАО «Укртелеком», ОАО «Галактон», НАЭК «Энергоатом», ДП «Судостроительный завод им. 61 коммунара», ЗАО «Росинка» и др.

Общенациональная сеть банка «Аваль» включает 1400 структурных подразделений, расположенных в больших городах, областных и районных центрах, городах областного подчинения и отдельных селах во всех регионах Украины. Подавляющее большинство из них являются полнофункциональными отделениями, предоставляющими частным и корпоративным клиентам полный перечень стандартных и новейших банковских услуг на высочайшем уровне.

Высококачественное оперативное обслуживание клиентов по всей Украине обеспечивается собственными сетями наземной цифровой и спутниковой связи, использованием передовых банковских и информационных технологий в бизнес-про-

«С момента внедрения контакт-центра Cisco прошло около двух лет, и мы удовлетворены его работой. Во-первых, он представляет собой открытую систему, на базе которой мы можем внедрить любую необходимую нам функциональность, а во-вторых, он обеспечивает необходимые нам показатели эффективности. Поэтому у нас далеко идущие планы развития IP-телефонии и IP-контакт-центра».

Илья Киселев,
начальник отдела корпоративной телефонии Управления телекоммуникационных систем Департамента информационных технологий банка «Аваль»

цессах банка. На стадии внедрения находится интегрированная система розничного бизнеса на основе программного комплекса Bankmaster RS. Полномасштабное внедрение этой системы позволит значительно ускорить обслуживание клиентов и обеспечить им возможность пользования банковскими продуктами в любом подразделении банка, независимо от того, в каком из них был открыт счет.

В 2002 году банк вошел в «Топ-100 банков Центральной и Восточной Европы» рейтингового агентства Standard & Poor's. По итогам 2001–2003 гг. ведущие украинские издания неоднократно признавали банк «Аваль» лучшим банком Украины по важнейшим показателям. Международный журнал финансовых рынков *Euromoney* в своем ежегодном рейтинге лучших банков мира Awards for Excellence–2003 удостоил банк «Аваль» звания «Лучший банк Украины – 2003».

Информация о компании «Инком»

Корпорация «Инком» ведет свою историю с 1990 года и является крупнейшим предприятием украинского ИТ-рынка. Деятельность «Инком» распространяется практически на все направления высокотехнологичного бизнеса. Одним из главных конкурентных преимуществ корпорации «Инком» является филиальная сеть, насчитывающая 30 филиалов по всей Украине, что позволяет обеспечить максимально быструю реакцию на сервисные запросы в любой точке страны. Оборот корпорации «Инком» в 2004 году составил 420 млн. грн. Александр Кардаков, президент корпорации «Инком», по мнению «Инвестгазеты» и журнала «Компаньон», является одним из 10 лучших топ-менеджеров Украины. <http://www.incom.ua>

Информация о компании Cisco

Cisco Systems, Inc. (NASDAQ: CSCO) – мировой лидер в области сетевых технологий для Интернет. В 2004 году компания отметила двадцатилетие своей деятельности, неотъемлемыми атрибутами которой являются техническое новаторство, передовые позиции в отрасли и социальная ответственность.

Информацию о решениях, технологиях и деятельности компании Вы можете найти на www.cisco.ru, www.cisco.ua и www.cisco.com.

Названия *Cisco* и *Cisco Systems*, а также логотип *Cisco Systems* являются зарегистрированными товарными знаками корпорации Cisco Systems, Inc. и/или ее филиалов в США и некоторых других странах. Все остальные товарные знаки, упоминаемые в настоящем документе, являются собственностью их владельцев. Использование слова «партнер» в документе не подразумевает партнерских взаимоотношений между Cisco и любой другой компанией. Этот документ является открытой информацией Cisco.



Cisco Systems
Россия, 115054 МОСКВА
бизнес центр «Риверсайд Тауерс»
Космодамианская наб., 52
стр. 1, этаж 4
Тел.: +7 (095) 961 14 10
Факс: +7 (095) 961 14 60
Internet: www.cisco.ru
www.cisco.com

Cisco Systems
Казахстан, 480099 Алматы
бизнес центр «Самал 2»
Ул. О. Жолдасбекова, 97
блок А2, этаж 14
Тел.: +7 (3272) 58 46 58
Факс: +7 (3272) 58 46 60
Internet: www.cisco.ru
www.cisco.com

Cisco Systems
Украина, 252004 Киев
бизнес центр «Горайзон Тауерс»
Ул. Шовковична, 42-44, этаж 9
Тел.: +7 (38044) 490 36 00
Факс: +7 (38044) 490 56 66
Internet: www.cisco.ua
www.cisco.com

Cisco Systems has more than 200 offices in the following countries. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the
Cisco Connection Online Web site at <http://www.cisco.com>.
// www.cisco.ru.

Argentina • Australia • Austria • Belgium • Brazil • Canada • Chile • China (PRC) • Colombia • Costa Rica • Czech Republic • Denmark
England • Finland • France • Germany • Greece • Hungary • India • Indonesia • Ireland • Israel • Italy • Japan • Korea • Luxemburg • Malaysia
Mexico • The Netherlands • New Zealand • Norway • Peru • Philippines • Poland • Portugal • Russia • Saudi Arabia • Scotland • Singapore
South Africa • Spain • Sweden • Switzerland • Taiwan, ROC • Thailand • Turkey • United Arab Emirates • United States • Venezuela

Copyright © 2005 Cisco Systems Inc. All rights reserved. Printed in Russia. Cisco IOS is the trademark; and Cisco, Cisco Systems, and the Cisco Systems logo are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. in the U.S. and certain other countries. All other trademarks mentioned in this document are the property of their respective owners.