

Благодаря системе Cisco Digital Signs Банк Москвы повысил качество информирования клиентов

Конкурс историй успеха Cisco – 2011

Номинация: история успеха в сегменте крупных предприятий (более 1000 сотрудников)



История успеха

О Заказчике

ОАО «Банк Москвы» (www.bm.ru) – один из крупнейших универсальных банков России, предоставляющий диверсифицированный спектр финансовых услуг как для юридических, так и для частных лиц. В настоящее время Банк Москвы обслуживает более 9 млн частных клиентов и свыше 100 тысяч корпоративных, среди которых – крупнейшие отраслевые предприятия, а также компании из сектора среднего и малого бизнеса. Банк Москвы входит в топ-5 крупнейших российских кредитных организаций по размеру активов и капитала, а также по объему привлеченных средств населения.

Предпосылки внедрения

Банк Москвы, одна из наиболее информационно открытых финансовых структур, постоянно стремится к повышению качества обслуживания своих клиентов. Чтобы улучшить информирование посетителей, а также наладить интерактивное взаимодействие с ними в офисе, расположенном на Тверской улице в Москве, было решено использовать современные инновационные технологии. В итоге было создано уникальное отделение – Digital Office, где в качестве основы для коммуникации с клиентами были выбраны цифровые рекламно-информационные панели Cisco, работающие на базе технологии Cisco® Digital Signs.

Реализация проекта

В Банке Москвы на протяжении 15 лет используются маршрутизаторы и коммутаторы, а также системы информационной безопасности компании Cisco, зарекомендовавшие себя с лучшей стороны. Поэтому не было сомнения, что для коммуникации с клиентами выбор будет сделан в пользу технологий Cisco.

Сеть в новом Digital Office была построена на оборудовании Cisco Digital Media Player 4400G, позволившем реализовать систему широкоформатных экранов с разрешением HD. Два экрана были размещены в зонах ожидания пользователей, в центральном холле был установлен интерактивный киоск на базе DMP-4400G, подключенный к системе Cisco® Digital Signs. Через него клиенты могут самостоятельно получать нужную информацию о продуктах банка с высоким разрешением.

Все экраны управляются централизованно благодаря использованию ПО Cisco Digital Media Manager. Система позволяет удаленно настраивать параметры вещания, а также управляет взаимодействием с клиентами через интерактивные киоски.

Результаты проекта

Благодаря трансляции динамического развлекательного и информационного контента высокого разрешения уда-

лось повысить качество обслуживания клиентов банка. Кроме того, панели помогают субъективно сократить воспринимаемое посетителями время ожидания за счет возможности показа интересных роликов, привлекающих внимание клиентов.

Однако развлекательная функция является лишь второстепенной. Главным образом решение Cisco Digital Signs в Банке Москвы служит для информирования клиентов об услугах банка, курсах валют, отображает движение электронной очереди. Помимо этого, технология Cisco Digital Signs используется для организации работы интерактивных киосков с сенсорным управлением, предназначенных для клиентов, привыкших к интерактивному взаимодействию.

«Технология Cisco Digital Signs с недавнего времени стала незаменимой для Банка Москвы. С ее помощью наши клиенты получают в распоряжение свежую финансовую информацию, воспроизводимую на экранах с высоким разрешением. Централизованная технология позволяет нам крайне оперативно и эффективно управлять контентом (в основном рекламным) в точках продаж, ориентируясь на их направленность продаж, что дает нам возможность более быстро и качественно довести до клиентов спектр и специфику продуктовой линейки, что в конечном итоге повышает конкурентоспособность банка. Кроме

Благодаря системе Cisco Digital Signs Банк Москвы повысил качество информирования клиентов

История успеха

того, использование цифровых панелей позволяет сделать ожидание посетителей более комфортным», – отметила вице-президент Банка Москвы Оксана Смирнова-Крелль.

Перспективы развития проекта

Внедрение Cisco Digital Signs в остальных отделениях банка даст возможность развернуть единую, централизованную систему обслуживания посетителей. Так как информация на всех экранах обновляется одновременно по общему расписанию с учетом максимально экономного использования существующих каналов связи, банк сможет оперативно размещать свою информацию в офисах обслуживания, что будет способствовать росту продаж банковских услуг.

О решении Cisco Digital Signs

Панели Cisco Digital Signs относятся к семейству продуктов Cisco Digital Media Suite (DMS). Cisco DMS представляет собой полномасштабное решение для создания цифрового медиаконтента, управления им и доступа к контенту через экраны Digital Signage и настольные видеосистемы. Технология Digital Signage позволяет контролировать и демонстрировать цифровой медиаконтент на больших экранах, подключенных к сети.

По данным аналитического агентства Frost & Sullivan, выйдя на рынок цифровых вывесок в 2007 году, компания Cisco стала мировым лидером по удельному весу в обороте рынка ПО для цифровых вывесок. В настоящее время технологию Cisco Digital Signs используют более

3000 заказчиков в 85 странах, в том числе более половины из 20 крупнейших банков мира. Рекламно-информационные панели Cisco применяются в самых различных отраслях: в области финансовых услуг, розничной торговли, государственного управления, образования, здравоохранения, спорта, развлечений, охраны общественного порядка, безопасности, транспорта. Их можно использовать не только в маркетинговых, но и в коммуникационных и обучающих целях.