

Решения Cisco для банковского сектора



Система унифицированных коммуникаций Cisco для банка «Санкт-Петербург»

ОАО «Банк «Санкт-Петербург» является одним из крупнейших банков России. Банк осуществляет свою деятельность на территории Санкт-Петербурга, Ленинградской области, Москвы, Калининграда, Нижнего Новгорода. Банк занимает прочные позиции на всех основных рынках финансовых услуг для организаций и частных лиц: кредитования, вложения средств, пластиковых карт, расчетно-кассового обслуживания, рынке МБК и др. Благодаря правильно избранной стратегии, последовательной финансовой политике, приверженности ценностям цивилизованного ведения бизнеса банк на протяжении многих лет сохраняет репутацию сильного и надежного партнера. Подробная информация о банке «Санкт-Петербург» представлена на сайте www.bspb.ru.



ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОЕКТА

Динамичное развитие экономики диктует любому коммерческому предприятию стремление к постоянному прогрессу и совершенствованию, оптимизации бизнес-процессов. В 2005 году перед банком «Санкт-Петербург» встали насущные задачи, от решения которых зависел успех текущей деятельности банка и перспективы его дальнейшего развития:

- коммуникационное оборудование, построенное на базе аналоговых систем связи, устарело и не позволяло многочисленным площадкам банка обмениваться информацией с высокой степенью надежности и в кратчайшие сроки;
- в связи с ростом количества сотрудников в удаленных офисах встала необходимость в более рациональном использовании городских телефонных линий и снижении затрат на междугородние разговоры;
- с развитием таких коммуникационных технологий, как передача данных, видео и голоса по каналам Интернета, стало очевидным, что без построения современной корпоративной сети невозможно предложить клиентам высокое качество обслуживания и соответствовать передовым стандартам в сфере банковских услуг;
- рост количества офисных зданий требовал постоянного расширения сетевого пространства, добиться которого можно только за счет построения надежной масштабируемой мультисервисной сети;
- справочная служба банка нуждалась в срочной реорганизации: потеря клиентских вызовов составляла около 68%, что могло негативно влиять на бизнес банка.

Внедрение системы унифицированных коммуникаций Cisco для банка «Санкт-Петербург» – Cisco IPCC

В 2007 году банк «Санкт-Петербург» завершил проект по реорганизации своей телефонной сети. Проект длился два года и стал первым опытом внедрения унифицированных коммуникаций Cisco в Северо-Западном регионе России. При помощи унифицированных коммуникаций Cisco все телефоны банка, включая офисы, расположенные в разных городах России, были объединены в единую компьютерную сеть. В результате была построена высоконадежная мультисервисная структура, позволяющая снизить затраты на эксплуатацию и управление. Каждый установленный в банке телефонный аппарат Cisco фактически является мини-компьютером: помимо графического дисплея, отображающего телефонный номер и фамилию вызывающего абонента, в нем есть адресная книга, функции быстрого набора номера, конференции (общего разговора нескольких абонентов), отзвона, памяти на пропущенные вызовы и т. д. Однако кроме безусловного удобства для сотрудников банка, у новой технологии имеется множество других плюсов. Во-первых, она надежнее: даже при выходе из строя одного из двух серверов, находящихся в разных зданиях банка, другой мгновенно примет на себя его функции.

Во-вторых, теперь все телефоны банка, включая филиалы, объединены в общую сеть с простой четырехзначной нумерацией. Таким образом, разговоры сотрудников считаются внутренними, что значительно упрощает дозвон, позволяет максимально рационально использовать городские телефонные линии и экономить на междугородних переговорах с Москвой, Калининградом, Нижним Новгородом, Приозерском. Эта выгода становится еще очевиднее с введением повременной оплаты телефонных разговоров.

В-третьих, для IP-телефонов Cisco не имеет значения фактическое местонахождение каждого аппарата, что снимает проблемы с переключением телефонов при переезде сотрудников не только в пределах здания, но и в другие офисы. И, наконец, разговоры по IP-сети практически невозможно подслушать.

На базе IP-сети Cisco работает новый комплекс оборудования и программного обеспечения для справочной службы банка, который называется Cisco IPCC (Cisco IP Contact Center или Cisco IP Call Center). Это интеллектуальная автоматическая система, принимающая и распределяющая входящие телефонные звонки.

«Внедрение системы Cisco IPCC – завершающий этап большой и кропотливой работы, занявшей у нас более двух лет. Мы изменили основной принцип работы всей телефонной сети банка, перейдя с традиционной аналоговой связи на IP-телефонию, самую современную и перспективную из существующих систем. IP-телефония, в основе которой лежат технологии, использующиеся при передаче данных через Интернет, позволяет передавать по одному кабелю все виды трафика (данные, голос, видео). Таким образом, мы фактически объединили телефонную и компьютерную сети банка. При этом была осуществлена полная замена оборудования, включая телефонные аппараты».

— Я. Шелин, директор по информационным технологиям банка «Санкт-Петербург»

«Переход справочной службы на работу в системе Call Center проходил поэтапно, – говорит Т. Мягкова, начальник отдела справочной службы. – Прежде процесс «дозвона» выглядел так: позвонив по любому номеру из предложенного списка, клиент или дозванивался, попадая на оператора и получая необходимую ему информацию, или не дозванивался. Отследить количество таких «потерянных» вызовов было крайне сложно. Однако подсчет, произведенный с помощью сотрудников телефонной станции, показал, что их количество могло достигать до 68%. Это, разумеется, было неудобно клиентам и невыгодно банку, который рисковал потерять этих клиентов.

Система Cisco Call Center позволила успешно решить все эти задачи. Отныне клиент больше не услышит сигнала «занято» – все входящие звонки автоматически принимаются. Автоматическая справочно-информационная служба банка предложит клиенту либо воспользоваться интерактивными голосовыми меню (IVR), чтобы получить нужную информацию, либо дождаться ответа оператора. Таким образом, часть клиентов обслуживается автоматически, без участия оператора».

Процесс переадресации вызова называется интеллектуальной маршрутизацией. Помимо степени занятости каждого оператора, программой учитывается его компетентность в тех или иных вопросах, что позволяет направить вызов тому, кто может наиболее грамотно на него ответить. В случае поступления нескольких вызовов одновременно они ставятся в очередь, при этом клиенту сообщается среднее время ожидания ответа.

Call Center сохраняет полную статистику вызовов и их последующей маршрутизации, что чрезвычайно полезно при разработке маркетинговых стратегий для банка. Количество «потерянных» вызовов уже снизилось до 32%, что доказывает безусловные преимущества новой системы для клиентов банка.

«Мы хотим, чтобы система максимально соответствовала потребностям как клиентов, так и сотрудников справочной службы. В ближайшее время планируется подключение некоторых дополнительных функций. Например, операторы смогут отвечать не только на телефонные вызовы, но и на вопросы, заданные по электронной почте или через сайт банка».

— Е. Смоляр, главный специалист отдела связи департамента IT банка

Стал легче и труд самих операторов. На столе у каждого больше не звонят разом несколько телефонов. Вызов, поступивший к оператору, автоматически подключается в его гарнитуру после предупредительного сигнала – для этого не нужно ни брать трубку, ни даже нажимать кнопку на экране. Теперь все действия оператора в системе, начиная с входа и заканчивая выходом из нее, фиксируются, т. е. деятельность операторов полностью контролируется.

«Мы стали первым банком Санкт-Петербурга, перешедшим на использование IP-телефонии и Call-центра на ее базе. IP-телефония – технология будущего, и то, что наш банк пошел на реализацию этого дорогостоящего проекта, объясняется в первую очередь заботой о клиентах и сотрудниках. Последние теперь могут пользоваться всеми преимуществами IP-телефонии от Cisco. Что же касается наших клиентов, то только конвергенция компьютерной и телефонной сетей банка позволила нам в полной мере реализовать возможности системы Call Center, недоступные для аналоговой телефонии».

— Я. Шелин, директор по информационным технологиям банка «Санкт-Петербург»

РЕЗУЛЬТАТЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА

- Оптимизирована телефонная инфраструктура, осуществлен переход с аналоговой на цифровую связь.
- Расширена номерная емкость телефонной сети банка с учетом роста организации.
- Все региональные офисы объединены в единую коммуникационную сеть.
- Создана интеллектуальная автоматическая система, принимающая и распределяющая входящие телефонные звонки на основе Cisco Unified Communications Manager (CallManager) и Cisco IPCC Express.



Cisco
Россия, 115054, Москва,
бизнес-центр
«Риверсайд Тауерс»
Космодамианская наб., 52,
стр. 1, этаж 4
Тел.: +7 (495) 961-14-10
Факс: +7 (495) 961-14-60
www.cisco.ru
www.cisco.com

Cisco
Россия, 191186,
Санкт-Петербург,
бизнес-центр «Регус»
Невский проспект, 25,
этаж 2, офис 30
Тел.: +7 (812) 346-77-17
Факс: +7 (812) 346-78-00
www.cisco.ru
www.cisco.com

Cisco
Казахстан, 480099,
Алматы,
бизнес-центр «Самал 2»
Ул. О. Жолдасбекова, 97,
блок А2, этаж 14
Тел.: +7 (327) 244-21-01
Факс: +7 (327) 258-46-60
www.cisco.ru
www.cisco.com

Cisco
Украина, 03038, Киев,
бизнес-центр
«Горизонт Парк»
(Horizon Park)
Ул. Николая Гринченко, 4В
Тел.: +38 (044) 391-36-00
Факс: +38 (044) 391-36-01
www.cisco.ua
www.cisco.com

Cisco
Азербайджан,
AZ 1065, Баку,
бизнес-центр «Карат»
Ул. М. Мухтарова, 201,
этаж 2
Тел.: +994 (50) 250-99-94
Факс: +994 (12) 437-48-20
www.cisco.ru
www.cisco.com

Cisco
Узбекистан, 100000,
Ташкент, бизнес-центр
«Инконель»
Ул. Пушкина, 75,
офис 605,
Тел.: +998 (71) 140-44-60
Факс: +998 (71) 140-44-65
www.cisco.ru
www.cisco.com

Cisco has more than 200 offices in the following countries and regions. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the **Cisco Website at www.cisco.com/go/offices.**

Argentina • Australia • Austria • Belgium • Brazil • Bulgaria • Canada • Chile • China PRC • Colombia • Costa Rica • Croatia • Cyprus • Czech Republic • Denmark • Dubai, UAE • Finland • France • Germany • Greece • Hong Kong • SAR • Hungary • India • Indonesia • Ireland • Israel • Italy • Japan • Korea • Luxembourg • Malaysia • Mexico • The Netherlands • New Zealand • Norway • Peru • Philippines • Poland • Portugal • Puerto Rico • Romania • Russia • Saudi Arabia • Scotland • Singapore • Slovakia • Slovenia • South Africa • Spain • Sweden • Switzerland • Taiwan • Thailand • Turkey • Ukraine • United Kingdom • United States • Venezuela • Vietnam • Zimbabwe