

Страховая компания «ПРОВИДНА» выбирает технологии Cisco

Система унифицированных коммуникаций Cisco и единая корпоративная сеть в масштабах страны повышают конкурентоспособность СК «Провидна» и качество обслуживания клиентов.

РЕЗЮМЕ ПРОЕКТА

ЗАО «СК «ПРОВИДНА» (ГРУППА КОМПАНИЙ «РОСГОССТРАХ»)

- Страховой бизнес
- Филиалы во всех областных центрах Украины
- Более 170 центров продаж и обслуживания клиентов в городах областного и районного значения

ЦЕЛИ ПРОЕКТА

- Создать сетевую платформу, соответствующую современным требованиям.
- Получить возможность легко внедрять новые услуги в филиалах.
- Повысить качество обслуживания клиентов.

РЕШЕНИЕ

- Построена централизованная IT-инфраструктура всеукраинского масштаба.
- Внедрена система унифицированных коммуникаций Cisco.

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА

- Клиенты получили единую точку контакта с компанией благодаря поддержке контактного центра Cisco и использованию единого телефонного номера по всей стране.
- Повысились оперативность и качество обслуживания клиентов.
- Компания получила возможность быстрого внедрения услуг в новых отделениях, что способствует повышению темпов роста компании на региональном уровне.
- Система телеконференций используется для проведения совещаний с руководством областных подразделений удаленно (повышается скорость принятия решений, уменьшаются затраты на командировки).

БИЗНЕС-ЗАДАЧИ

ЗАО «СК «ПРОВИДНА» – страховая компания, которая работает на страховом рынке Украины с 1995 года. Компания представлена филиалами во всех областных центрах Украины, имеет более 170 центров продаж и обслуживания клиентов в городах областного и районного значения.

При реализации проекта «ПРОВИДНА» – одна из крупнейших страховых компаний Украины руководствовалась стратегией построения централизованной всеукраинской IT-инфраструктуры, ориентированной на предоставление услуг. В этой связи перед компанией стояли следующие задачи:

- Объединить в единое информационное пространство 25 филиалов по всей стране.
- Создать сетевую платформу, соответствующую современным требованиям и позволяющую легко внедрять новые услуги.
- Повысить качество обслуживания клиентов с помощью телекоммуникационных средств (особенно остро проблема стояла для областных подразделений).
- Повысить конкурентоспособность и качество труда и, в конечном итоге, увеличить прибыли компании.

Все вышеперечисленные задачи направлены на достижение стратегической цели СК «ПРОВИДНА» – стать национальным лидером украинского рынка страхования.

РЕШЕНИЕ

Информационная сеть была построена СК «ПРОВИДНА» практически с нуля. В реализованном проекте использовались коммутационное оборудование Cisco (Cat6509), маршрутизаторы, средства защиты периметра сети (ASA).

Была также внедрена система унифицированных коммуникаций для абонентов в областных подразделениях. Cisco Unified CallManager стал основой корпоративной телефонии, а Cisco IPCC Enterprise – контакт-центра. Практически все оборудование и сервисы имеют возможность работать с наиболее известными открытыми и проприетарными протоколами (LDAP, Kerberos, Radius и т. д.).

«Компания Cisco была выбрана поставщиком технологий по нескольким причинам. Cisco – практически единственный производитель, имеющий в своем арсенале весь список необходимых технологий и оборудования. Компания предоставляет полную документацию для всех услуг. Cisco – один из самых авторитетных брендов в мире и подтверждает свой статус высокой надежностью производимого оборудования и отличной службой технической поддержки».

– Игорь Ловцов, директор департамента информационных технологий СК «ПРОВИДНА»

Реализацию проекта осуществляла корпорация «Инком» – один из наиболее квалифицированных украинских интеграторов.

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА

Первые результаты внедрения IT-инфраструктуры не заставили себя ждать.

Благодаря поддержке контакт-центра Cisco и использованию единого телефонного номера по всей стране, клиенты СК «ПРОВИДНА» получили единую точку контакта с компанией. В результате повысились оперативность и качество обслуживания клиентов.

Очевидна экономическая выгода от возможности быстрого внедрения услуг в новых отделениях, что способствует повышению темпов роста компании на региональном уровне.

Руководство областных подразделений СК «ПРОВИДНА» использует систему телеконференций для проведения совещаний, благодаря чему повышается скорость принятия решений и одновременно уменьшаются затраты на командировки.

В ближайших планах СК «ПРОВИДНА» – дальнейшая автоматизация бизнес-процессов и увеличение количества рабочих мест в корпоративной сети до 2000. Будут продолжены внедрение системы унифицированных коммуникаций и расширение функционала контакт-ного центра.



Cisco Systems
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 Systems
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 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
www.cisco.ru, www.cisco.com

Cisco Systems
Украина, 03038, Киев
бизнес-центр
«Горайзон Офис Парк»
ул. Николая Гринченко, 4В, этаж 2
тел. +38 (044) 391-36-00
факс +38 (044) 391-36-01
www.cisco.ua, www.cisco.com