

Первый IPCC Cisco в Украине

КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ

Информация о заказчике

Свою историю закрытое акционерное общество «Догмат Украина» начинает с 2002 года. Именно тогда небольшая команда активных молодых польских менеджеров приняла стратегическое решение о вхождении на украинский рынок финансовых услуг для населения – потребительского кредитования. Тогда же были изучены национальные особенности потребительского кредитования, его специфика и определены ключевые сегменты для дальнейшего развития компании.

В 2003 году, была создана торговая марка «Еврокредит» и в г. Киеве был выдан первый кредит в рамках эксклюзивной системы потребительского кредитования.

Параллельно была начата активная работа по построению сети точек продаж в Киеве и Киевской области. А к концу года в Киеве уже была открыта первая собственная точка продажи – «Европункт» – не связанная с магазинами партнеров.

2004 год для компании «Догмат Украина» ознаменовался интенсивным ростом.

Окончательно сформировалась региональная сеть продажи в Киеве и области. Тогда же было открыто первое региональное представительство, которое разместилось в г. Харькове. Через некоторое время такие же представительства открываются в крупных городах – Днепропетровске, Львове, Донецке, Одессе, Симферополе. Торговая марка «Еврокредит» уже работает в крупных торговых сетях бытовой техники «Эльдорадо» и «Домотехника». К концу 2004 года клиенты могли оформить кредит уже в более чем 150 местах продажи по всей Украине.

В 2005 году открыто еще 25 представительств по городам областного значения и другим крупным городам. «Еврокредит» работает в магазинах таких крупных сетей, как «МКС», «Фокстрот», «Мегамакс», «КРЕЗ», «Викотек», «ВЕКО», «Эпицентр», «Тритон», в сотнях крупных, средних и малых магазинов, на базе которых создано еще более 550 точек продаж.

К середине 2005 года торговая марка «Еврокредит» становится лидером украинского рынка потребительского кредитования по динамике роста кредитного портфеля.

Предыстория проекта



«ТМ «Еврокредит» является лидером украинского рынка потребительского кредитования. Специфика нашего бизнеса заключается в быстрой и эффективной обработке запросов наших многочисленных клиентов. Мы регулярно проводим различные маркетинговые акции, размещаем рекламу, используем телемаркетинг. Каждый день нам звонят около 2,5 тысяч людей, и мы должны обслужить всех этих людей. 90% обращений приходится на контактный центр Cisco IPCC, поэтому он является для нас основным инструментом развития бизнеса».

Ярослав Копецкий,
член правления ЗАО «Догмат Украина»

В настоящее время компания уделяет все большее значение качественному обслуживанию своих заказчиков, как уже существующих, так и потенциальных. Немаловажной частью процесса обслуживания являются ответы на обращения клиентов: телефонные звонки, факсы, обращения по электронной почте или через Web. По мере усиления конкуренции в этом сегменте рынка у компаний остается все меньше возможностей для маневра в области предложений с низкими кредитными ставками. Таким образом, она вынуждена искать альтернативные возможности для ведения конкурентной борьбы. Одной из подобных возможностей является внедрение современных технических решений, позволяющих эффективно организовать обслуживание клиентов.

В короткие сроки было проведено исследование существующего контакт-центра и системы телефонной связи. Стало ясно, что, используя прежние решения, невозможно достойно обслуживать клиентов. Большое количество звонков просто не доходило до операторов. Кроме того, возникла необходимость в объединении двух удаленных офисов в единую сеть для централизованного управления.

Цели и задачи проекта

Специалисты компании «Догмат Украина» уделяют много внимания политике эффективного менеджмента, поскольку важным моментом является повышение качества и наращивание мощностей при стабильных расходах. Проведенные исследования состояния существующей сетевой инфраструктуры в удаленных точках показали, что такое состояние сети не справляется с бизнес-задачами компании.

Вскоре IT-департаментом компании было принято решение установить современный контакт-центр для повышения качества обслуживания клиентов, организовать «горячие линии», которые позволят сократить время ожидания клиентов, и тем самым повысить уровень обслуживания и улучшить контроль за ответами на звонки.

Для начала два киевских офиса, к одному из которых было невозможно подвести каналы связи, были объединены в единую сеть. Появилась определенная модель, с помощью которой можно быстро подключить любой новый офис. Функция удаленного администрирования ныне позволяет сотрудникам IT-департамента отслеживать и устранять неполадки на месте.

Решение Cisco IPCC позволило учесть все требования компании «Догмат». Контактный центр обрабатывает около 90% всех клиентских обращений и является основным инструментом ведения бизнеса:

- обслуживает запросы клиентов по «горячей линии»;
- осуществляет исходящие обзвоны для привлечения новых клиентов;
- обрабатывает электронные сообщения;
- используется для внутренних коммуникаций;
- дает статистическую информацию для анализа качества обслуживания.

«Построенная инфраструктура дает возможность дальнейшего развития нашей компании и удовлетворения всех будущих потребностей. Сейчас мы с уверенностью можем сказать, что полностью готовы к внедрению IP-телефонии. IP Communicator – программный телефон, который позволяет нашим сотрудникам свободно перемещаться не только по офису, но и за его пределами, при этом почти всегда они имеют возможность принимать звонки».

Роберт Кухарски, директор Административно-технического департамента

На сегодняшний день в Контакт-центре работают 25 операторов, но постоянно идет процесс пополнения штата сотрудников и увеличение количества рабочих мест как минимум на 50, тем самым их число должно приблизиться к 100. Такое количество рабочих мест, учитывая все слагаемые качества обслуживания (количество операторов, время ожидания, длина очереди и т. д.), обусловлено выходом и удержанием позиций на уровне обслуживания клиентов как минимум в 96%. Остальными 4% данного уровня, при умелом подходе, можно легко управлять при помощи сезонности и «активности» компании в целом.

До внедрения в работу нового Контакт-центра вся статистика велась фактически «вручную». Теперь есть универсальные инструменты, которые позволяют обрабатывать данные автоматически как в текущем режиме, так и за определенный интересующий срок. Поэтому при использовании всех ресурсов Контакт-центр успевает обработать порядка 2300 звонков в день при средней длительности разговора в 360 секунд.

«Хотелось бы обратить внимание на то, что переход на новое оборудование в целом прошел плавно. Новое решение имеет похожий интерфейс со старым, и для наших сотрудников не составило большого труда привыкнуть к работе с новой программой».

Людмила Веретюк, руководитель Контакт-центра

«Сейчас мы постепенно расширяем штат наших агентов Контакт-центра. Новые сотрудники проходят отбор и специализированное обучение, на котором изучается теоретическая и практическая часть. Удобный интерфейс позволяет быстро освоить возможные функции, а программируемые телефоны, которые установлены на рабочих местах каждого агента, позволяют существенно сэкономить рабочее пространство. Еще хотелось бы отметить, что после внедрения нового Контакт-центра, загруженность наших сотрудников значительно снизилась».

Людмила Веретюк, руководитель Контакт-центра

«Мы уверены в завтрашнем дне, поскольку в компании «Догмат Украина» утверждена долгосрочная стратегия развития в рамках национального рынка потребительского кредитования. Поэтому для нас в будущем важен баланс между постепенным завоеванием разных сегментов финансового рынка Украины и интенсивным развитием механизмов повышения качества, разнообразия и удобства наших услуг для клиентов».

Ярослав Копецкий, член правления ЗАО «Догмат Украина»



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

Cisco Systems 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

Copyright © 2006 Cisco Systems Inc. All rights reserved. Printed in Russia. Cisco, Cisco IOS, Cisco Systems, the Cisco Systems logo, and Cisco Unity are registered trademarks or trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries. All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0406R)