



# Banka automatizuje Call centar i smanjuje troškove

Srpska banka koristi Objedinjene komunikacije da smanji operativne troškove, poboljša efikasnost i poveća zadovoljstvo klijenata

Naziv korisnika: Poštanska štedionica  
Industrija: Finansijske usluge  
Lokacija: Srbija  
Broj zaposlenih: 1500

## Poslovni rezultati

### Prednosti korišćenja Cisco® rešenja:

- Automatizacijom kontakt centra poboljšan je rad korisničkog servisa
- Uspostavljanjem jedinstvene mreže smanjeni su troškovi razgovora i održavanja
- Efikasniji agenti doprineli su da korisnici budu zadovoljniji

## Poslovni Izazov

Poštanska štedionica je najveća banka u zemlji, sa više od milion klijenata. Poslovna strategija ove banke je da se poboljša korisnički servis unapređenjem komunikacije i razvojem novih proizvoda u kratkom vremenskom roku, a često je sprovodi uz korišćenje najnovijih tehnologija.

Call centar banke je bio zastareo, nudio je ograničenu funkcionalnost i davao agentima samo najosnovnije informacije o korisniku računa. Klijenti su neretko morali da čekaju da im se odgovori na poziv, jer sistem nije bio automatizovan. Troškovi poziva, kao i iznajmljivanje opreme i održavanja bili su previsoki.

Poštanska štedionica je želela da smanji troškove poslovanja, a da klijentima omogući bolju uslugu i više izbora. Banka je odlučila da uvede tehnologiju Objedinjenih komunikacija, koje će, integrisanjem telefonskih servisa sa računarskim aplikacijama, davati agentima alate i informacije neophodne za efikasnije upravljanje pozivima klijenata. Novi automatizovani servisi će dodatno unaprediti efikasnost call centra smanjujući vreme čekanja u redu, nudeći klijentima direktan pristup detaljima njihovog naloga kako bi proverili stanje i sl.

## Rešenje i rezultati

Banka je izabrala Cisco-vo rešenje za Objedinjene komunikacije, i instalirala je IP telefone u oko 100 filijala i Cisco Unified Contact Center Express u call centar.

Kada klijenti pozovu banku, automatizovani servis im sada pruža nekoliko opcija, kao na primer, da saznaju stanje na računu ili da razgovaraju sa agentom. Klijenti su zadovoljniji uslugom, jer je vreme čekanja kraće a agenti su bolje pripremljeni da odgovaraju na pitanja i daju informacije.

Poštanska štedionica je značajno smanjila svoje troškove značajno, za 40%. Kontakt centar i IP telefoni u filijalama rade na istom Cisco Unified Communications Manager-u, centralizovanom sistemu koji je lakši za održavanje. Banka je svela na minimum troškove IT podrške, jer, umesto posvećenih inženjera, novo rešenje zahteva veštine koje su karakteristike slične računarskoj mreži. Interni pozivi između različitih lokacija su praktično besplatni, jer oni koriste mrežu banke. U budućnosti, banka očekuje da snizi troškove još više tako što će smanjiti veličinu call centra i instalirati IP telefoniju u svim filijalama.

studija slučaja



“Kao i sve banke, mi se trudimo da smanjimo operativne troškove. Već smo dosta uštedeli i sada nudimo nove, unapređene servise. To je dobar rezultat.”

### Dragiša Lojanica

IT direktor, Poštanska štedionica

Više informacija o Cisco-vom Unified Contact Center Express možete pogledati ovde: [www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/index.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/index.html).

Detaljnije o Cisco IP telefoniji, posetite: [www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/index.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/index.html).

