

# Инновационное ИТ-решение для контакт-центра СК «УНИКА» как конкурентное преимущество

Решение Cisco Unified Contact Centre Express повысило эффективность и качество работы контакт-центра крупной страховой компании

## Заказчик:

Страховая компания «УНИКА» (UNIQA)

## Отрасль:

Страхование

## Регион:

Киев, Украина

## Интегратор:

Компания «НЕТВЕЙВ» (NETWAVE)

## Решение:

- внедрение системы Cisco Unified Contact Centre Express
- внедрение новых каналов коммуникаций
- обучение персонала и создание инструкций для пользователей
- разработка планов действий в случае возникновения нестандартных ситуаций

## Преимущества:

- преобразование и оптимизация бизнес-процессов в контакт-центре
- реализация новых функций для расширения способов взаимодействия с клиентами (CallBack, e-mail, и т.д.)
- интеграция с корпоративными бизнес-системами – Cognos BI
- упрощение администрирования решения по обработке вызовов



История успеха

## «УНИКА»: клиент всегда в центре нашего внимания

UNIQA Group вышла на рынок Украины в 2006 году. Сегодня компания «УНИКА» предлагает все виды рискованного страхования через общенациональную сеть. Более 1 тыс. сотрудников обслуживают порядка 500 тыс. страховых договоров – как корпоративных, так и частных клиентов. Компания страхует промышленные объекты, автотранспорт, имущество и недвижимость, предоставляет услуги страхования от несчастного случая и медицинское страхование. Благодаря качественному сервису «УНИКА» покрывает все потребности своих клиентов.

Одним из важных направлений успешного развития своей деятельности «УНИКА» считает применение новейших ИТ-технологий во всех бизнес-системах компании. Благодаря бесперебойному функционированию компьютерной и периферийной техники, средств телекоммуникаций, Компания эффективно реализует бизнес-задачи и качественно выполняет поставленные планы.

Модернизация существующих систем и внедрение новых предоставляет Компании существенные преимущества – повышается эффективность работы персонала, сокращаются сроки обработки данных, что в свою очередь значительно влияет на качество обслуживания клиентов.

## Cisco Unified Contact Centre Express – основа корпоративных коммуникаций

Центр обработки вызовов Cisco Unified Contact Centre Express – многофункциональное решение, поддерживающее до 400 одновременно работающих в системе операторов. Это полностью удовлетворяет потребности Страховой компании «УНИКА» (сейчас система лицензирована на использование 50 операторских мест) и оставляет возможность масштабирования контакт-центра по мере роста бизнеса. Выбор этого решения объяснялся высоким уровнем поддержки и наличием специалистов по настройке и обслуживанию системы. Также немаловажную

роль сыграл и финансовый фактор: в рамках отведенного на это бюджета страховая компания получила весь требуемый ей функционал.

Построение системы формирования отчетности была одной из предпосылок для модернизации контакт-центра и внедрения нового решения. Система отчетности позволила руководителям этого бизнес-подразделения самостоятельно контролировать и анализировать количественные показатели работы операторов КЦ, а также разработать и внедрить новую систему мотивации, опирающуюся на предоставляемые модулем отчетности показатели.



Обращения клиентов Компании проходят через контакт-центр. В среднем, это 2 – 3 тысячи входящих звонков и более 3000 исходящих звонков в сутки.

Перебои в работе контакт-центра, ограниченный выбор возможностей, некачественная работа специалистов контакт-центра: даже самые незначительные неудобства могут привести к серьезным последствиям для бизнеса Компании.

Структурно контакт-центр «УНИКА» разделен на два направления – департамент информационного и технического ассистанса и департамент

медицинского ассистанса. Оба направления поддерживались своими системами коммуникаций, которые со временем устарели и не смогли соответствовать текущим задачам, связанным с ростом бизнеса, увеличением количества клиентов и расширением услуг Компании. В частности, данные системы не поддерживали необходимые функции статистики, не обеспечивали гибкость настроек маршрутизации и не могли масштабироваться. Но главное – с ними нельзя было предложить клиентам новые каналы коммуникации, что для страховой компании было принципиальным моментом.

Новая концепция поддержки коммуникаций с клиентами предполагала создание единой «точки входа» для обработки всех входящих вызовов, всех обращений к Компании. Другими словами, архитекторы корпоративной информационной системы должны были создать единый контакт-центр, который поддерживал бы различные каналы взаимодействия со страховой компанией, в том числе голосовые коммуникации, обращения по электронной почте, по факсу, смс. Также необходимо было обеспечить поддержку функции CallBack – заказ обратного звонка клиентом – и возможность проведения исходящих обзвонков. Все эти и множество других функций предлагает единое решение Cisco Unified Contact Centre Express.

С новой системой в контакт-центре изменилось многое. Наиболее заметное клиентам новшество – функции интерактивного голосового меню (IVR). Система не только предлагает возможность выбора языка общения – украинский или русский, но и запоминает этот выбор. При повторном звонке клиента в течение 24 часов система маршрутизирует звонок на того же оператора, если он свободен. Но обращаться к операторам КЦ теперь можно не только по телефону. Поддержка работы операторов с использованием электронной почты обеспечивают клиентам возможность выбора предпочтительного канала. А звонящие в КЦ, если время ожидания превышает 20 секунд, теперь могут заказать обратный звонок от оператора.

Также для Компании была важна возможность проведения кампаний исходящего обзвона с участием операторов контакт-центра. С внедрением Cisco Unified Contact Centre Express это просто реализуемо.

---

Среди массы преимуществ, которые обеспечивает Cisco Unified Contact Centre, отдельно нужно отметить гибкость системы. Гибкость конфигурирования и настройки, гибкость в работе и интеграции. Так, система интеллектуальной маршрутизации вызовов, помимо стандартных условий маршрутизации по дате, времени и т.п., может учитывать информацию из корпоративных систем – данные о клиенте, историю его обращений. Cisco Unified Contact Centre легко интегрируется с системами CRM и BI и обеспечивает взаимодействие по всем, используемым сегодня, каналам связи с клиентами.

**Игорь Сукайло,**  
консультант Cisco Systems

---

Возможность интеграции контакт-центра с бизнес-приложениями для СК «УНИКА» очень важна. Это было одним из обязательных требований в процессе выбора системы. Конкретно – поддержка использования данных Oracle Sieble CRM и Cognos BI.

### 10 дней и 4 месяца

Внедрение Cisco Unified Contact Centre Express позволило преобразовать работу контакт-центра СК «УНИКА» и повысить качество работы согласно новым потребностям бизнеса. И сделано это было очень оперативно: в рамках пилотного проекта система была развернута всего за 10 календарных дней. Полное внедрение системы, включая обучение персонала, подготовку технического описания решения, инструкции для пользователей, планы работ на случай нестандартных ситуаций и т.д., заняло 4 месяца. Это потребовало полной отдачи от исполнителей работ в рамках проекта.

Для нас, как для системного интегратора, важными условиями работы были сжатые сроки выполнения проекта и необходимость реализации многих задач по внедрению новой системы и переводу на нее специалистов контакт-центра в нерабочее время. Кроме того, одним из требований было максимальное сокращение остановок в операционной деятельности подразделений, которые работают в режиме 24x7. Наша команда успешно справилась с реализацией проекта и сегодня для нас большой наградой является достижение желаемых результатов работы контакт-центра и успешность бизнеса СК «УНИКА».

**Виктор Приходько,**  
директор по продажам ООО «НЕТВЕЙВ»

Внедрение Cisco Unified Contact Centre Express в СК «УНИКА» позволило упростить и оптимизировать многие бизнес-процессы в работе КЦ. Так, благодаря появлению функций статистики был оптимизирован график работы сотрудников. Новая система позволила отказаться от использования мобильных телефонов в контакт-центре. Также некоторые функции, которые прежде выполнялись только с привлечением ИТ-специалистов, удалось передать соответствующим сотрудникам. Наконец, администрирование системы заметно упростилось, и теперь два специалиста ИТ-департамента после прохождения обучения справляются со всеми задачами по управлению решением.

Меньшее время ожидания клиентами на линии, резкое сокращение пропущенных звонков, предложение новых каналов коммуникаций, надежность работы системы, возможность расширения функционала и масштабирования, – это те реальные преимущества, которые получила Компания от внедрения Cisco Unified Contact Centre Express.

Переход от традиционной модели обслуживания клиентов через контакт-центр к современному решению на базе Cisco Unified Contact Centre Express позволило обеспечивать непрерывное предоставление сервиса клиентам, унифицировать основные ИТ-компоненты, оптимизировать время обработки данных операторами контакт-центра, повысить степень защищенности данных и высвободить ресурсы для качественного развития. Все это в комплексе способствовало повышению качества обслуживания клиентов «УНИКА» в процессе их обращения в контакт-центр Компании.

Благодаря этому решению клиенты «УНИКА» получают услуги контакт-центра на качественно новом уровне, что уже позволяет использовать данный инструмент как существенное конкурентное преимущество.

**Ирина Гевель,** заместитель директора по продажам  
Страховой компании «УНИКА»



Украина, 03038, Киев,  
бизнес-центр «Горизонт Парк»,  
ул. Николая Гринченко, 4В  
Телефон: +38 (044) 391 3600,  
факс: +38 (044) 391 3601  
www.cisco.ua, www.cisco.com

Россия, 115054, Москва,  
бизнес-центр «Риверсайд Тауэрс»,  
Космодамианская наб.,  
д. 52, стр. 1, 4 этаж  
Телефон: +7 (495) 961 1410,  
факс: +7 (495) 961 1469  
www.cisco.ru, www.cisco.com

Россия, 197198, Санкт-Петербург,  
бизнес-центр «Арена Холл»,  
пр. Добролюбова,  
д. 16, лит. А, корп. 2  
Телефон: +7 (812) 313 6230,  
факс: +7 (812) 313 6280  
www.cisco.ru, www.cisco.com

Беларусь, 220034, Минск,  
бизнес-центр «Виктория Плаза»,  
ул. Платонова, д. 15, 3 п., 2 этаж.  
Телефон: +375 (17) 269 1691,  
факс: +375 (17) 269 1699  
www.cisco.ru, www.cisco.com

Казахстан, 050059, Алматы,  
бизнес-центр «Самал Тауэрс»,  
ул. О. Жолдасбекова,  
97, блок А2, 14 этаж  
Телефон: +7 (727) 244 2101,  
факс: +7 (727) 244 2102

Азербайджан, AZ1010, Баку,  
ул. Низами, 90А, «Лэндмарк»  
здание III, 3 этаж  
Телефон: +994 (12) 437 4820,  
факс: +994 (12) 437 4821

Узбекистан, 100000, Ташкент,  
бизнес-центр INCONEL,  
ул. Пушкина, 75, офис 605  
Телефон: +998 (71) 140 4460,  
факс: +998 (71) 140 4465