

# Развитие благодаря инновационным возможностям универсальной связи

Пример внедрения



## Allied Irish Bank предлагает клиентам дистанционные консультации виртуальных экспертов

### ОБЗОР

**Имя заказчика:** Allied Irish Bank.

**Отрасль:** финансовые услуги.

**Местоположение:** Ирландия.

**Число сотрудников:** 13 000.

#### Задача

- Расширить возможности доступа клиентов к банковским сервисам с помощью новейших технологий.
- Провести испытание новых технологий и собрать отзывы клиентов.
- Восстановить доверие к бренду после недавних проблем.

#### Решение

- Cisco Remote Expert с камерами верхнего расположения для документов и оборудование видеосвязи EX90.
- Цифровые информационные табло.
- Услуги Cisco по интеграции и планированию.

#### Результаты

- Произведено благоприятное впечатление на клиентов.
- Расширена доступность консультантов.
- Упрощено использование как для клиентов, так и для консультантов.

#### Задача

Allied Irish Bank (AIB) ставит инновации во главу своей стратегии развития, чтобы уделять больше внимания клиентам и ориентироваться на цифровые технологии. Важная часть этой стратегии заключается в том, чтобы гарантировать клиентам банка выбор канала коммуникаций для удовлетворения потребностей в банковских услугах.

Марк Каллетон, руководитель по развитию каналов продаж в AIB, рассказывает: «Наши клиенты говорят, что хотят иметь выбор. Они ожидают возможности начать и завершить операцию через любые каналы связи».

#### Решение

В банке AIB установлено оборудование Cisco® в глобальной сети, проводной и беспроводной локальной сети, включая IP-телефонию Cisco®. Сеть, поддерживающая 13 000 пользователей, была развернута в рамках долгосрочного стратегического партнерства AIB, Cisco и партнера Cisco – компании Eircom. Также банк разворачивает все больше точек видеоконференц-связи и использует корпоративный контакт-центр для поддержки 1000 агентов в двух контакт-центрах недалеко от Дублина.

Многие банки добились прогресса в цифровом пространстве, но банк AIB хотел пойти еще дальше. Для поддержки обучения и принятия пользователями цифровых каналов, а также в расчете на реакцию клиентов на потенциальные новые сервисы, AIB создал цифровой магазин. «Нам были нужны люди, которые могли бы испытать эти новые технологии, и место, где потребители смогли бы оценить преимущества цифровых банковских услуг», – говорит Марк Каллетон.

Цель не в том, чтобы спроектировать офис будущего. Скорее, необходимо создать комфортное пространство для испытания новых технологий, а также источник ценной обратной связи с клиентами. Для размещения этого комфортного пространства, известного как The Lab (Learn about banking – изучи банковские услуги) был выбран центр Dundrum Town Centre на окраине Дублина, столицы Ирландии. Благодаря большому потоку посетителей, он дал банку AIB возможность следить за реакцией широкой группы клиентов и не только.



**«Решение Cisco Remote Expert сыграло ключевую роль в проекте AIB. Новаторский характер технологии мгновенно привлек как внутренний персонал, так и клиентов».**

Кафал Уорфилд  
Руководитель по развитию цифровых коммуникаций  
Allied Irish Bank

Важной составляющей качества обслуживания клиентов The Lab было желание банка протестировать предложенную модель управления взаимоотношениями. Эта модель предполагала удаленный доступ к специалистам контакт-центра, которые являлись частью смешанной группы из 200 филиалов. Для этого требовалось полностью погрузить клиента в процесс общения и создать ощущение тесного взаимодействия.

После рассмотрения технологий нескольких поставщиков банк выбрал Remote Expert – интеллектуальное решение Cisco для розничных банковских услуг, которое обеспечивало виртуальные встречи лицом к лицу клиента и удаленного банковского сотрудника с помощью видеосвязи высокого разрешения. Кроме того, Cisco Remote Expert позволяет финансовым организациям шире внедрять универсальные системы связи. Решение обеспечивает постоянное качество обслуживания клиентов, дает возможность потребителю взаимодействовать с финансовым учреждением, когда ему необходимо. «Cisco Remote Expert обеспечивает высокое качество обслуживания наших клиентов, когда им это удобно», – говорит Фергал Коберн, руководитель по развитию каналов продаж и стратегическим инициативам (прямые каналы) в AIB.

Используя настенные мониторы Cisco EX-90 TelePresence® с сенсорными экранами Elo, банк AIB с помощью ведущих экспертов компании Allen International развернул три звукоизолированных блока в светлых помещениях на двух этажах The Lab. Два этих блока предназначены для розничных клиентов, а третий, немного большего размера, используется для клиентов из малого бизнеса, желающих воспользоваться бесплатным конференц-залом.

Сенсорные экраны Elo позволяют позвонить в контакт-центр для совершения текущих операций, управления вкладами или запросов по ипотеке, пока размещенный сверху сканер оцифровывает документы на столе. Клиенты могут ввести цифровые подписи, а удаленный банковский консультант – загрузить на экран подходящую страницу веб-сайта AIB или удаленно открыть доступ к другим документам. В системе есть встроенные принтеры, которые агент может активировать дистанционно.

Cisco Remote Expert привлекает внимание молодых инициативных сотрудников. В помещениях The Lab посетители могут исследовать другие функции банковского самообслуживания, мобильные и онлайн-услуги и новые технологии. The Lab также может похвастаться зоной для малого бизнеса и, в дополнение к основному персоналу, цифровыми помощниками, которые рассказывают клиентам об услугах. Посетители филиалов также могут бесплатно использовать iPad, iMac и WiFi.

Демонстрируя цифровые инновационные разработки, The Lab обучает потребителей преимуществам цифровых банковских услуг и помогает им познакомиться с мобильными, интерактивными и другими банковскими сервисами самообслуживания.

Часть экранов выделена под стену социальных сетей, которая отображает отзывы клиентов о The Lab из Facebook и Twitter. Другие экраны передают игровой контент, развлекающий детей, которые пришли с родителями. Также система включает стену обучения, оборудованную экранами для семинаров и презентаций.

Учитывая сжатые сроки, сотрудники Cisco Services сыграли ключевую роль, создав The Lab всего за шесть месяцев. Они разработали общий и детальный дизайн и осуществили техническую интеграцию, связав The Lab с контакт-центрами. Менеджер проекта, архитектор и инженеры Cisco Services работали как часть команды банка. Совместно с партнером Cisco, компанией Eircom, они были ведущей силой в переходе к инфраструктуре контакт-центра.

«Сотрудники Cisco Services сыграли решающую роль в обеспечении своевременного внедрения Cisco Remote Expert в The Lab», – говорит Кафал Уорфилд, руководитель по развитию цифровых коммуникаций в AIB.

«Cisco стремилась реализовать наше видение, и команда Cisco Services оказалась для нас незаменимой. Одной из наиболее важных задач было создание одновременно безопасного и масштабируемого корпоративного решения».

Фергал Коберн

Руководитель по развитию каналов продаж и стратегическим инициативам (прямые каналы)

AIB

## Результаты

Решение Cisco Remote Expert дает возможность посетителям прийти в The LAB и обсудить ипотечную заявку с консультантом в 8 часов вечера или рано утром в субботу. Это помогает AIB позиционировать себя как компанию, инвестирующую в интересы заказчика, и открывать новые каналы услуг, когда это удобно клиентам.

Опросы пользователей The Lab также показали положительную реакцию. Рассказывает Конон Маккарти, руководитель по оптимизации потребительских каналов (прямые каналы) в AIB. «Впечатления клиентов AIB от The Lab крайне положительные. The Lab появилась, чтобы соответствовать потребностям клиентов с точки зрения легкости получения банковских услуг, доступности и графика работы».

Сотрудники AIB были приятно удивлены растущим потоком людей, приезжающих опробовать новинки. «Мы видим людей, которые вряд ли обычно выбирают такие технологии, — говорит Фергал Коберн. — Например, они находят процесс освоения услуг не таким уж сложным, поскольку могут увидеть, как просты мобильные банковские услуги на сенсорных дисплеях в The Lab».

Решение Remote Expert может быть развернуто на других площадках по всей банковской розничной сети как дополнение к онлайн-каналам. «Решение Cisco Remote Expert сыграло ключевую роль в проекте AIB, — утверждает Кафал Уорфилд. — Новаторский характер технологии мгновенно привлек как внутренний персонал, так и клиентов».

С помощью проекта The Lab, включающего решение Cisco Remote Expert, банк AIB заявляет о своих амбициях клиентам банка и всему рынку. «Компания Cisco стремилась реализовать наше видение, — подводит итог Фергал Коберн. — И команда Cisco Services оказалась для нас незаменимой. Одной из наиболее важных задач было создание одновременно безопасного и масштабируемого корпоративного решения».

## Дополнительная информация

Для получения дополнительной информации об архитектурах и решениях Cisco, описанных в этой публикации, посетите нашу веб-страницу:

[www.cisco.com/web/strategy/financial/remote\\_expert.html](http://www.cisco.com/web/strategy/financial/remote_expert.html)

[www.cisco.com/en/US/products/ps10680/products.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps10680/products.html)

[www.cisco.com/go/services](http://www.cisco.com/go/services)

## Перечень продуктов

### Collaboration

- Cisco Contact Center Enterprise
- Cisco Remote Expert
- Экраны Cisco EX90 TelePresence

### Services

- Услуги Cisco по интеграции и планированию



Штаб-квартира в США  
Корпорация Cisco Systems  
Сан-Хосе, Калифорния

Штаб-квартира в Азиатско-Тихоокеанском регионе  
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.  
Сингапур

Штаб-квартира в Европе  
Cisco Systems International BV, Амстердам,  
Нидерланды

Корпорация Cisco насчитывает более 200 офисов и представительств по всему миру. Адреса, номера телефонов и факсов приведены на веб-сайте Cisco по 0160адресу: [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

Cisco и логотип Cisco являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками корпорации Cisco и/или ее дочерних компаний в США и других странах. Чтобы просмотреть список товарных знаков Cisco, перейдите по ссылке: [www.cisco.com/go/trademarks](http://www.cisco.com/go/trademarks). Товарные знаки сторонних организаций, упомянутые в настоящем документе, являются собственностью соответствующих владельцев. Использование слова «партнер» не предполагает отношений партнерства между Cisco и какой-либо другой компанией. (1110R)