

# Создание улучшенных бизнес-моделей обслуживания заказчиков

Пример внедрения у заказчика



Немецкая страховая компания создает самофинансируемую платформу совместной работы для обслуживания и продаж.

## ИТОГОВЫЙ ОТЧЕТ

**Заказчик:** Fonds Finanz Maklerservice GmbH

**Отрасль:** финансовые услуги

**Местоположение:** Германия

**Количество сотрудников:** 165

### Задача

- Оптимизация работы с заказчиками
- Ввод в режиме реального времени аналитических данных и целевых показателей

### Решение

- Средства управления взаимоотношениями с заказчиками интегрированы в контакт-центр для повышения качества обслуживания
- Простая, экономически эффективная веб-конференц-связь для совместной работы в рамках всей цепочки продаж
- Добавлены возможности контроля присутствия, чтобы сотрудники могли быстрее находить нужных людей и связываться с ними

### Результаты

- Повышение производительности труда агентов примерно на 20–30 %
- Возврат инвестиций всего за девять месяцев
- Усиление контактов посредством организации 300 сеансов Cisco WebEx в день

## Задача

Компания Fonds Finanz Maklerservice – лидер на рынке Германии в области распространения страховых услуг. Она предоставляет объединенные брокерские услуги примерно 23 000 заказчиков финансовых услуг. Это крупнейший немецкий независимый брокер, работающий в качестве посредника между основными финансовыми институтами, предлагающими широкий спектр финансовых продуктов, и сетью банков и самозанятых брокеров. Fonds Finanz постоянно стремится предоставлять своим заказчикам самые лучшие продукты, транзакционные инструменты и давать консультации по рынку.

Три четверти из 165 сотрудников компании работают в головном центре в Мюнхене. В компанию Fonds Finanz поступает около полумиллиона звонков в год или в среднем около 10 000 в неделю. Однако из-за ограниченных возможностей ее устаревшей телефонной системы трудно управлять трафиком, особенно в периоды пиковой нагрузки. В компании также использовались электронные таблицы для отслеживания уровней эффективности работы групп по обслуживанию заказчиков и продажам и не хватало понимания сути операций контакт-центра, которое требовалось для установления ключевых показателей эффективности.

Штефан Кеннеркнехт (Stefan Kennerknecht) вспоминает свои первые дни работы в качестве нового исполнительного директора компании. «Когда я пришел в компанию, стало ясно, что для достижения наилучших результатов нам прежде всего необходимо отказаться от хранения исходных данных в электронных таблицах, – рассказывает он. – Только так мы можем добиться улучшений и повысить качество обслуживания заказчиков».

Компания пришла к выводу, что она теряет до 30 % звонков заказчиков из-за неправильной маршрутизации, обрывов и отказов от попыток вызовов. Помимо потенциально упущенных возможностей бизнеса, это означает наличие ненужных задержек для неприемлемо большой доли заказчиков.

Компания Fonds Finanz обратилась к местному партнеру Cisco за помощью в преобразовании своих ресурсов по обслуживанию заказчиков и продажам. «Мы видим, что современные технологии, в частности информационно-коммуникационные, имеют решающее значение для развития нашего бизнеса, – говорит директор по информационным технологиям Свен Мюллер. – Внедрив одними из первых новейшие решения Cisco в области сетей и унифицированных коммуникаций, мы уже были знакомы с исключительным качеством оборудования. Следующим логическим шагом было создание новой платформы для совместной работы».



**«Инвестиции в решение Cisco Unified Contact Center Express окупались очень быстро, за девять месяцев. Благодаря интеграции решения Cisco с нашим приложением управления взаимоотношениями с заказчиками мы достигли нового уровня их обслуживания»**

Свен Мюллер (Sven Mueller)  
Директор по информационным технологиям (CIO)

Fonds Finanz Maklerservice



## Решение

Основным компонентом реализации целостной стратегии взаимоотношений компании Fonds Finanz с заказчиками является решение Cisco® Unified Contact Center Express. Это решение, представляющее собой полностью интегрированный «контакт-центр в коробке», внедрено в высокодоступной среде дублированных серверов, каждый из которых поддерживает до 400 агентов. Оно обеспечивает высоконадежное отказоустойчивое управление виртуальным взаимодействием с заказчиками, облегчая их полноценное обслуживание посредством интеллектуальной обработки вызовов, эффективного управления контактами и других функций, в частности обратных вызовов и сообщений о расчетном времени ожидания.

В платформе Cisco Unified Contact Center Express предусмотрена маршрутизация на основе квалификации. Это означает, что входящие вызовы всегда сначала направляются соответствующему агенту. Возможности платформы дополнительно расширены рядом встроенных средств создания отчетов, позволяющих руководителям контролировать качество и эффективность работы. Отчеты в реальном времени доступны постоянно. Они содержат отображаемые на информационной панели данные для всестороннего контроля за бизнесом, мониторинга рабочих процессов и эффективного распределения ресурсов.

Интеграция решения Cisco Unified Contact Center Express с системой управления взаимоотношениями с заказчиками компании Fonds Finanz позволила компании еще больше повысить эффективность своей деятельности. Агенты могут видеть автоматически всплывающие на экране окна, в которых отображаются сведения о заказчиках (в частности, их контактные данные), что позволяет им иметь больше информации и эффективнее отвечать на вызовы. Кроме того, агентам больше не требуется по окончании вызова вручную обновлять систему управления взаимоотношениями с заказчиками.

Объединив решение Cisco WebEx® Meeting Center с решением Cisco Unified MeetingPlace®, компания Fonds Finanz создала простое, экономически эффективное решение для проведения конференций, позволяющее совместно работать где угодно, в любое время, прямо в цепочке продаж страховых услуг. Добавление решения Cisco Unity® Express позволяет получить интегрированные функции обмена сообщениями (через сервер контроля присутствия), голосовой почты и другие функции, и весь набор приложений Cisco для совместной работы расширяется решением Cisco Presence. «Гораздо проще находить нужных людей, определять их доступность и работать вместе, зная, какой способ связи они предпочитают», — говорит Кеннеркнехт.

## Результаты

Имея большую сеть заказчиков, компания Fonds Finanz теперь может взаимодействовать с ними наиболее эффективным, экономичным и удобным для пользователей способом. «Мы можем видеть, кто свободен для приема вызовов и нам больше не нужно оставлять так много сообщений и заметок, — говорит Кеннеркнехт. — Используя контекстуальные связи, наши специалисты могут быстрее получать ответы и принимать решения».

Решения Cisco по организации совместной работы позволяют оптимизировать основные бизнес-процессы, поддерживающие такие способы работы с заказчиками компании, которые раньше были просто невозможны. «Мы создали новую платформу продаж и обслуживания заказчиков и преобразовали рабочий стол в консоль для унифицированных коммуникаций и совместной работы, — говорит Мюллер. Например, мы теперь проводим ежедневные интернет-конференции WebEx примерно с 300 заказчиками. WebEx — отличный способ распространения информации о продуктах, а также предоставления обновлений учебных программ и обеспечения соответствия нормативным требованиям».

Инвестиции компании Fonds Finanz в технологии Cisco дали весомый коммерческий результат. «Инвестиции в решение Cisco Unified Contact Center Express окупались очень быстро, за девять месяцев, — рассказывает Мюллер. — Благодаря интеграции решения Cisco с нашим приложением управления взаимоотношениями с заказчиками мы достигли нового уровня их обслуживания».

Это мнение полностью разделяет Андреас Мукоф, директор управления брокерами в

**«Мы можем обрабатывать примерно на 30 % больше запросов и быстрее заключать сделки без увеличения численности персонала. Таким образом, эти усовершенствования положительно влияют на итоговую прибыль».**

Андреас Мукоф (Andreas Muckof)  
Директор управления брокерами  
Fonds Finanz Maklerservice

компании Fonds Finanz. «Благодаря исключению неправильной маршрутизации вызовов наши заказчики теперь быстрее получают правильный совет и нужные им продукты, – говорит он. – Мы можем обрабатывать примерно на 30 % больше запросов и быстрее заключать сделки без увеличения численности персонала. Таким образом, эти усовершенствования положительно влияют на итоговую прибыль».

Компания планирует расширить объем своего оборудования Cisco, в частности заказать 20 видеофонов с первоначальной целью улучшить внутреннюю связь. Штефан Кеннеркнехт предполагает также внедрить клиент Cisco Jabber™ нового поколения для Windows, Mac, смартфонов и планшетов. Наряду с поддержкой растущей тенденции использования на работе личных устройств клиент Jabber создает единый интерфейс для контроля присутствия, обмена мгновенными сообщениями, передачи голоса, видео, обмена голосовыми сообщениями, конференц-связи и совместного доступа к рабочему столу.

«Мы изменили обслуживание заказчиков во многих отношениях, – говорит Кеннеркнехт. – Вызовы всегда сначала направляются первому доступному специалисту с соответствующими квалификацией и знаниями. Проще стало определять необходимые ресурсы в зависимости от количества вызовов. Теперь также у нас есть информационная панель для управления уровнями обслуживания и установления четких целей».

### Дополнительная информация

Дополнительные сведения о решениях Cisco по организации совместной работы см. по следующей ссылке: [www.cisco.com/go/collaboration](http://www.cisco.com/go/collaboration)

### Перечень продуктов

#### Унифицированные коммуникации

- Cisco Unified Communications Manager
- IP-телефоны Cisco Unified
- Cisco Unity Express

#### Решения для организации совместной работы с заказчиками

- Cisco Unified Contact Center Express

#### Приложения для совместной работы

- Cisco WebEx Meeting Center
- Cisco Unified MeetingPlace
- Cisco Unified Presence
- Cisco Jabber



**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 адресу [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)