

Кредитный кооператив улучшает коммуникации сотрудников и клиентов

История успеха внедрения заказчиком



Кредитный кооператив Stanford Federal Credit Union разворачивает систему для совместной работы, которая позволяет снизить затраты, повысить производительность и улучшить поддержку клиентов.

КРАТКОЕ ОПИСАНИЕ

Заказчик: Stanford Federal Credit Union
Отрасль: финансовые услуги
Местоположение: Пало-Альто, Калифорния
Количество сотрудников: 135

Задача:

- Обеспечить эффективную совместную работу для повышения производительности сотрудников и удовлетворенности клиентов
- Развернуть широкую систему коммуникаций при одновременном снижении административных расходов и стоимости услуг
- Предложить инновационные каналы поддержки коммуникаций для содействия привлечению клиентов

Решение:

- Cisco Business Edition 6000 улучшает голосовые и видеокommunikации и обмен данными
- Cisco Unity Connection расширяет возможности для работы с электронной почтой и мобильными устройствами
- Cisco Unified Presence обеспечивает доступность и обмен мгновенными сообщениями для сотрудников команды поддержки заказчиков

Результаты:

- Значительное улучшение совместной работы, ее эффективности, а также качества поддержки заказчиков
- Снижение административных расходов и затрат на телекоммуникации на 60 %
- Сокращение продолжительности процесса администрирования системы с нескольких дней до нескольких минут

Задача

Stanford Federal Credit Union (Stanford FCU) – это финансовое учреждение с полным спектром услуг, более чем 47 000 клиентами и активами в размере 1,3 млрд долларов США. Организация расположена в Пало-Альто, Калифорния, имеет четыре филиала и 135 сотрудников и обслуживает хорошо разбирающихся в современных технологиях клиентов, в том числе студентов, преподавателей и выпускников университетов, волонтеров, сотрудников больницы и администрации, а также более 100 местных предприятий.

Являясь первым финансовым учреждением, предложившим банковские услуги на основе веб-интерфейса, с долгой историей использования инновационных продуктов и услуг, Stanford FCU с готовностью внедряет технологии, которые наилучшим образом обслуживают его уникальную клиентскую базу. «Ожидания и требования наших клиентов очень высоки для всех каналов предоставления услуг. Например, если они проводят сделку по телефону, то хотят сразу видеть ее в Интернете», – говорит Джим Филлипс (Jim Phillips), старший вице-президент и директор по информационным технологиям Stanford FCU.

Чтобы помочь Stanford FCU соответствовать высоким стандартам обслуживания клиентов, ИТ-команда начала поиск стратегической платформы для совместной работы, которая могла бы заменить существующее в учреждении телефонное решение Centrex и предоставить сотрудникам Stanford FCU самые современные возможности. «Мы нанимаем лучших специалистов и даем им лучшие инструменты для обслуживания клиентов», – говорит Филлипс.

Новая платформа для совместной работы необходима для удовлетворения широкого круга требований, включая высокую доступность и масштабируемость, интеллектуальную маршрутизацию вызовов и доступность по единому номеру, а также интеграцию с электронной почтой и существующими банковскими решениями. Филлипс и его команда также рассматривали платформу для совместной работы как идеальный способ обеспечить клиентов Stanford FCU новыми онлайн-каналами предоставления услуг, такими как поддержка клиентов на основе чата и видео.



«Компания Cisco – наш ключевой партнер в процессе разработки стратегии по улучшению бизнес-процессов, повышению производительности труда и обеспечению результативности. Мы довольны нашим сотрудничеством и планируем обратиться к Cisco для решения других предстоящих задач, таких как единое решение контакт-центра, а также резервное копирование и восстановление систем».

Джим Филлипс (Jim Phillips),
старший вице-президент и
директор по информационным технологиям
Stanford Federal Credit Union

Решение

С помощью надежного реселлера Cisco компании CDW организация приступила к оценке решений для совместной работы от трех поставщиков. После визита в штаб-квартиру Cisco, где были продемонстрированы новейшие технологии унифицированных коммуникаций, Stanford FCU быстро определила, что Cisco® Business Edition 6000 – это решение, которое наилучшим образом удовлетворяет потребности организации.

Cisco Business Edition 6000 объединяет приложения для голоса, видео, данных и мобильные приложения в фиксированных и мобильных сетях. Stanford FCU особенно понравилась открытая платформа решения, обеспечивающая простоту интеграции с существующими системами, чего не было у продуктов конкурентов, которые рассматривала организация. «Мы – компания, которая будет использовать платформу не только для телефонии. Мы найдем применение и другим ее функциям для повышения производительности. Благодаря Cisco, мы получаем решение, которое лучше того, что, по нашему мнению, мы могли себе позволить», – говорит Филлипс.

Cisco и CDW объединили усилия со Stanford FCU, чтобы выполнить установку с минимальным временем простоя. Среди первых сервисов, внедренных Stanford FCU, были единая система обмена сообщениями, интегрированная с Microsoft Outlook, доступность по единому номеру для мобильных сотрудников и интеллектуальная маршрутизация вызовов. Под впечатлением от возможности определять и настраивать функции Stanford FCU также установила IP-телефоны Cisco Unified 6945 и 7965 и ряд IP-станций конференц-связи Cisco Unified 7937 для всех своих сотрудников.

Результаты

Stanford FCU сразу получила выгоды от внедрения решения Business Edition 6000, в том числе снижение своих ежемесячных расходов на телекоммуникации и устранение операционных расходов на систему Centrex. «Общие расходы на телекоммуникации были сокращены на 60 %», – говорит Филлипс. Также были быстро реализованы оперативные улучшения. «Благодаря Cisco Business Edition 6000, теперь у нас самообслуживание, позволяющее добавлять новых пользователей в течение нескольких минут», – говорит Стэнли Вонг (Stanley Wong), ИТ-менеджер Stanford FCU.

Новое решение для совместной работы также повышает эффективность работы сотрудников, что, в свою очередь, повышает качество обслуживания клиентов. «Мы получаем отличные отзывы от рядовых сотрудников и руководителей. Они очень рады новой среде, – говорит Филлипс. – Мы повысили производительность путем развертывания более комплексного решения для совместной работы и коммуникаций, обеспечивающего связь нескольких пользователей. Сотрудники могут работать в любом месте и быть достигаемыми по мобильному, офисному или другим номерам».

Cisco Business Edition 6000 также позволяет Stanford FCU предлагать клиентам новые каналы предоставления услуг, такие как видеоподдержка клиентов и интегрированный обмен сообщениями в чате. Эти возможности становятся явным конкурентным преимуществом учреждения. А клиенты выигрывают от более персонализированного и быстрого взаимодействия, особенно с сотрудниками с режимом надомной работы и удаленными сотрудниками. «Наша стратегия заключается в предоставлении высокого уровня обслуживания через любой канал и любым способом, посредством которого наши клиенты хотят взаимодействовать с нами. Решение Cisco для унифицированного обмена сообщениями с компонентами передачи голоса, данных, видео и обмена сообщениями позволяет нам достичь этой цели», – говорит Филлипс.

Последующие действия

Следующим шагом плана Stanford FCU по расширению каналов предоставления услуг является развертывание решения Cisco Unified Presence для дальнейшего улучшения поддержки клиентов за счет предоставления сотрудникам возможности быстро определять доступность других сотрудников и связываться с ними в режиме реального времени для решения вопросов клиентов. В ближайшем будущем Stanford FCU также планирует развернуть Cisco Jabber™ на смартфонах iPhone и планшетных компьютерах iPad руководителей, что позволит им быть более доступными для персонала. Кроме того, компания планирует использовать набор для разработчиков программного обеспечения Cisco Jabber для улучшения работы с кредитными картами и процессов кредитования.

«Компания Cisco – наш ключевой партнер в процессе разработки стратегии по улучшению бизнес-процессов, повышению производительности труда и обеспечению результативности, – говорит Филлипс. – Мы довольны нашим сотрудничеством и планируем обратиться к Cisco для решения других предстоящих задач, таких как единое решение контакт-центра, а также резервное копирование и восстановление систем».

Дополнительная информация

- Чтобы узнать больше о решениях Cisco для совместной работы, посетите www.cisco.com/go/collaboration.
- Чтобы ознакомиться с другими историями успеха решений для совместной работы, перейдите на страницу www.cisco.com/go/collaborationcasestudies.
- Чтобы узнать больше о Cisco Business Edition 6000, посетите <http://www.cisco.com/go/be6000>.
- Чтобы присоединиться к обсуждению и обменяться последним опытом в сфере совместной работы, посетите www.cisco.com/go/joinconversation.

Перечень продуктов

Унифицированные коммуникации

- Платформа унифицированных коммуникаций Cisco
 - Business Edition 6000
- Терминальное оборудование Cisco UC
 - IP-телефоны Cisco Unified 6945 и 7965
 - IP-станции конференц-связи Cisco Unified 7937

Приложения для совместной работы

- Cisco Jabber
 - Cisco Unified Presence



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

У корпорации Cisco имеется более 200 офисов по всему миру. Адреса, номера телефонов и факсов приведены на веб-сайте Cisco по адресу: www.cisco.com/go/offices.

Cisco и логотип Cisco являются товарными знаками корпорации Cisco Systems и/или ее дочерних компаний в США и других странах. Перечень товарных знаков Cisco приведен на странице www.cisco.com/go/trademarks. Товарные знаки сторонних организаций, упомянутые в настоящем документе, являются собственностью соответствующих владельцев. Использование слова «партнер» не предполагает взаимоотношений партнерства между Cisco и любой другой компанией. (1005R)