



INTERACTIVE INTELLIGENCE®

Deliberately Innovative

Case Study

W skrócie

Klient: Bank Ochrony Środowiska



Centrala: Warszawa, Polska

Branża: Finansowa

Wyzwanie: Rozwój tradycyjnego call center opartego na kontakcie telefonicznym do multimedialnego centrum kontaktowego, wykorzystującego różne kanały kontaktu z klientem. Budowa efektywnego kanału sprzedaży.

Wdrożone aplikacje:

- *Customer Interaction Center™* (CIC)
- *Interaction Recorder®*
- *Interaction Dialer®*

Korzyści:

- Wzrost wskaźnika Service Level (ilości połączeń odebranych przez konsultantów w danym czasie)
 - o 20%
- Wzrost wykorzystania kanału email
 - o 300%
- Wzrost jakości kontaktu z klientem dzięki m.in możliwości kontaktu z supervisorem podczas rozmowy z klientem
- Usystematyzowanie i zwiększenie wydajności kanału sprzedaży

Efektywna obsługa klienta w Banku Ochrony Środowiska

O firmie

Bank Ochrony Środowiska S.A. (BOŚ S.A.) powstał w 1991 r. Jest bankiem uniwersalnym, specjalizującym się we wspieraniu projektów i działań na rzecz ochrony środowiska. W ciągu 20 lat działalności BOŚ S.A. udostępnił w celu realizacji projektów ekologicznych środki o wartości ponad 10 mld zł. W tym okresie dzięki wsparciu banku zrealizowano blisko 35 tys. inwestycji o wartości ponad 36 mld zł. BOŚ S.A. należy do 20 największych banków w Polsce. Od 1997 r. jego akcje są notowane na rynku podstawowym Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie. Głównymi akcjonariuszami banku są: Narodowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej (79,10% ogólnej liczby głosów) oraz Państwowe Gospodarstwo Leśne Lasy Państwowe (5,98% ogólnej liczby głosów). Oferta BOŚ S.A. skierowana jest do klientów indywidualnych i instytucjonalnych, ze szczególnym uwzględnieniem jednostek samorządu terytorialnego oraz spółek komunalnych.

www.bosbank.pl

Wyzwanie

W sektorze bankowym konkurencja jest ogromna. Duży wybór ofert sprawia, że podczas podejmowania decyzji o wyborze danego banku często zwracają większą uwagę na czynniki związane z efektywną obsługą posprzedażową – takie jak prostota wykonania zlecenia bankowego, całodobowy dostęp do infolinii czy wysoka kompetencja konsultantów centrum kontaktowego. Dlatego w maju 2010 roku Bank Ochrony Środowiska S.A. (BOŚ Bank) rozpoczął projekt wdrożenia nowoczesnego oprogramowania komunikacyjnego dla centrum obsługi klienta.

„Nasza poprzednia aplikacja była wystarczającym rozwiązaniem w początkowym okresie rozwoju firmy, ale nie udostępniała potencjału nowoczesnych technologii obsługi klienta. Nie mieliśmy możliwości rozwijania call center o dodatkowe kanały kontaktu czy prowadzenia kampanii wychodzących. Przejście na system Customer Interaction Center firmy Interactive Intelligence radykalnie zwiększyło skalę naszego działania” – powiedział Jaromir Tomaszewski, dyrektor Departamentu Alternatywnych Kanałów Dystrybucji, Bank Ochrony Środowiska.

Rozwiązanie

Bank Ochrony Środowiska zdecydował się na inwestycję w oprogramowanie *Customer Interaction Center™* (CIC) wersji 3.0 firmy Interactive Intelligence. Za projekt odpowiedzialni specjaliści ITD Polska, należącej do grupy Asseco Poland.

System CIC jest rozwiązaniem typu Unified Communication, pozwalającym na integrację wielu kanałów kontaktu z klientem. W BOŚ Banku wdrożono obsługę połączeń telefonicznych przychodzących i wychodzących, a także kolejkowanie e-maili. Możliwe jest także włączenie do komunikacji czatu internetowego.

BOŚ Bank zdecydował również o wdrożeniu modułu *Interaction Recorder®*, umożliwiającego nagrywanie i szyfrowanie rozmów oraz *Interaction Dialer®*, obsługującego zaawansowane kampanie wychodzące. Dla ułatwienia pracy konsultantów udostępniona została funkcjonalność *Interaction EasyScripter™*, pozwalająca na dynamiczne i proste przygotowywanie skryptów pod kątem konkretnej kampanii telemarketingowej lub rozmów przychodzących.

Projekt prowadzony przez ITD Polska objął dwie lokalizacje: główną i zapasową, co zapewnia ciągłość działania systemu w przypadku jakichkolwiek problemów.

„Wdrożenie systemu trwało ok. 4,5 miesiąca i przebiegło bardzo płynnie i bez opóźnień” – powiedział Jaromir Tomaszewski. - „Planujemy rozszerzenie funkcjonalności dla Klientów i dalszą rozbudowę naszego centrum kontaktowego.”

W ciągu sześciu miesięcy po wdrożeniu systemu CIC wskaźnik Service Level Call Center Banku, oznaczający ilość procentową połączeń klientów odebranych przez konsultantów w czasie pierwszych 20 sekund, wzrósł prawie o 20%.

Korzyści

W ciągu sześciu miesięcy po wdrożeniu systemu CIC wskaźnik Service Level Call Center Banku, oznaczający ilość procentową połączeń klientów odebranych przez konsultantów w czasie pierwszych 20 sekund, wzrósł prawie o 20%.

„Skrócenie czasu oczekiwania na połączenie oraz wzrost jakości kontaktu z klientem to najważniejsze efekty biznesowe projektu. Nowy system udostępnia cały szereg narzędzi znakomicie ułatwiających rozwiązanie problemu klienta w czasie pierwszej rozmowy. Konsultant ma możliwość zapytania przełożonego o radę w czasie rozmowy z klientem – jest to możliwe dzięki wewnętrznemu systemowi czatu. W trudnych sytuacjach może również dołączyć supervisora do rozmowy w trybie telekonferencji” – dodaje Jaromir Tomaszewski.

Dla konsultantów dużym ułatwieniem jest również możliwość obsługi całej komunikacji w jednym interfejsie na ekranie komputera. Zamiast tradycyjnego, ręcznego wystukiwania numeru na aparacie telefonicznym, połączenie telefoniczne można nawiązać jednym kliknięciem myszką. Synchronizacja platformy komunikacyjnej z systemem operacyjnym pozwala również na jednorazowe logowanie do systemu – każdy konsultant od razu po zalogowaniu się do Windows może podjąć pracę w oprogramowaniu CIC, zmieniając jedynie swój status na „dostępny”.

Kolejnym znaczącym efektem projektu jest znaczący rozwój kanału e-mail. Włączenie tego kanału komunikacyjnego do kolejki interakcji z klientem spowodowało wzrost liczby wiadomości wysyłanych miesięcznie do klientów aż o 300%. Do komunikacji email zostały również włączone wnioski ze strony internetowej Banku. Dzięki temu firma ma pewność, że żadna prośba o informację czy ofertę wysłana z formularza na stronie internetowej nie zostanie pominięta.

„Jednym z założeń biznesowych podczas planowania inwestycji była możliwość usystematyzowania prowadzonych przez centrum działań sprzedażowych. CIC daje tutaj szerokie możliwości. Kolejowanie klientów, automatyczne wykrywanie sygnału faksu lub sygnału zajętości, możliwość oddzwaniania – te funkcjonalności znacząco zwiększają wydajność pracy naszego zespołu sprzedaży. Dzięki dobrze opracowanym skryptom możemy uzyskać wszystkie potrzebne informacje w czasie jednej rozmowy telefonicznej. Pozyskane informacje są automatycznie zapisywane w formie pojedynczego pliku oraz kierowane do innych departamentów Banku, które mogą wykorzystywać je do planowania oferty lub działań sprzedażowych. Wymierną wartością dodaną stanowi także możliwość zarządzania kampaniami w uzgodnieniu z Departamentem Marketingu lub delegowanie pracowników do różnych kampanii w tym samym czasie.” – powiedział Jaromir Tomaszewski.



Interactive Intelligence Group Inc. (Nasdaq: ININ) offers unified business communications solutions for contact centre automation, enterprise IP telephony, and business process automation. More than 4,000 organisations worldwide currently benefit from the company's open, standards-based, all-in-one IP communications software suite, which can be deployed as an on-premise or cloud-based communications-as-a-service (CaaS) solution.

At Interactive Intelligence, it's what we do.

www.inin.com

© 2011 Interactive Intelligence. All rights reserved.

World Headquarters

7601 Interactive Way
Indianapolis, IN 46278 USA
+1 317 872 3000 voice and fax

Asia Pacific

Suite 6.1 Level 6 Menara IMC
8 Jalan Sultan Ismail
50250 Kuala Lumpur
Malaysia
+603 2776 3333 voice
+603 2776 3343 fax

EMEA

Thames Central, Hatfield Road
Slough, Berkshire, SL1 1QE
United Kingdom
+44 (0)1753 418800 voice and fax

Poland

Ul Walicow 11
00-851 Warszawa
Poland
+ 48 22 582 95 30 voice