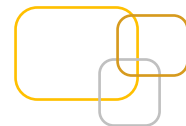


INTERACTIVE INTELLIGENCE®
Deliberately Innovative



W skrócie

Klient: BRE Bank



Centrala: Warszawa, Polska

Branża: Finansowa

Wyzwanie: Stworzenie systemu obsługi klienta dokładnie dopasowanego do procesów biznesowych banku. Wprowadzenie inteligentnego kierowania połączeniami przychodzącymi. Rozwój kanału email. Wzrost efektywności w zakresie kampanii wychodzących. Pełny monitoring prowadzonych działań.

Wdrożone aplikacje:

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

Korzyści:

- Zmniejszenie się liczby połączeń porzuconych przez klienta przed odebraniem o **58%**
- **32%** obniżenie liczby przełączanych rozmów
- Skrócenie czasu oczekiwania na połączenie o ok. **30%**
- Spadek liczby e-maili oczekujących o ponad 450%
- **4 razy** krótszy czas oczekiwania na odpowiedź email
- Wzrost wskaźnika ServiceLevel w zakresie obsługi kanału email do **98%**
- wielokrotnie tańsze i szybsze wprowadzanie zmian w systemie dzięki wprowadzeniu własnego developmentu.

BRE Bank: System obsługi klienta szyty dla potrzeb biznesowych

O firmie

BRE BANK jest trzecim, pod względem sumy bilansowej, największym bankiem w Polsce. W tym roku obchodzi 25. lecie istnienia. Obsługuje obecnie ponad 13 tys. klientów korporacyjnych oraz poprzez marki mBanku i MultiBank ponad 3,5 mln klientów detalicznych w Polsce, Czechach i na Słowacji.

Bank, pod marką BRE, kieruje swoją ofertę do największych krajowych i międzynarodowych firm działających w Polsce, dużych firm, dynamicznie rozwijających się przedsiębiorstw sektora MSP, jednostek sektora publicznego i instytucji finansowych, a także najzamożniejszych klientów indywidualnych.

BRE Bank został uznany za najlepszy bank w Polsce przez prestiżowy Euromoney Magazine w dorocznym konkursie Euromoney Awards for Excellence.

W skład Grupy BRE, oprócz marek detalicznych – mBanku i MultiBanku, wchodzi między innymi: Dom Inwestycyjny BRE Banku, jeden z najlepszych domów maklerskich w Polsce, BRE Leasing, trzecia największa firma leasingowa w kraju oraz Polfactor, wiodąca polska firma faktoringowa.

www.brebank.pl

Wyzwanie

W 2008 roku BRE Bank uznał, że aplikacje wykorzystywane do tej pory przez Contact Center dla klientów mBanku, MultiBanku i BRE osiągnęły granice swojego rozwoju. Bank zdecydował o uruchomieniu nowego oprogramowania, które powinno spełniać różnorodne potrzeby i wymagania zespołów banku zaangażowanych w jego użytkowanie.

„Nie szukaliśmy gotowego narzędzia, które raz zainstalowane, udostępniałoby nam przez lata jeden i ten sam zestaw funkcji. Z perspektywy innowacyjnej, ciągle rozwijającej się organizacji – takie rozwiązanie nie byłoby dopuszczalne. Wykorzystywane przez nas technologie muszą nadążać za rosnącymi potrzebami firmy” – powiedział Łukasz Opoka, Naczelnik Wydziału Planowania i Rozwoju w Biurze Telefonicznej Obsługi Klienta, kierujący pracami zespołów biznesowych przez cały okres wdrożenia. - „Dlatego jednym z najważniejszych wymagań przetargu była swoboda rozwoju nowego oprogramowania.” – dodaje.

Dla działu odpowiadającego za rozwój systemów, kluczową kwestię stanowił dostęp do narzędzi pozwalających na łatwe wprowadzanie zmian, modyfikacji i integracji z wewnętrznymi systemami BRE Banku, a także możliwość tworzenia wielu środowisk testowych, dla sprawdzenia nanoszonych zmian przed wprowadzeniem ich w tryb produkcyjny. Pozwala na to aplikacja *Interaction Designer®* firmy Interactive Intelligence, stanowiąca kompletne studio developerskie dostarczane w ramach systemu. Umożliwia również inżynierom banku budowanie wirtualnych platform na własnym laptopie i wygodę pracy nad kodem w podróży czy w domu.

System software'owy, oparty na standardowych platformach sprzętowych oznaczał również łatwość tworzenia wersji zapasowej. BRE Bank zdecydował się na instalację oprogramowania w dwóch różnych lokalizacjach, a proste mechanizmy przełączania się na wersję zapasową i odtwarzania systemu zapewniają ciągłość obsługi klientów mBanku w Polsce, Czechach i na Słowacji, MultiBanku oraz BRE niezależnie od awarii czy katastrofy.

Firma Interactive Intelligence zaproponowała również możliwość, której nie oferował żaden z konkurentów – pilotażowego wdrożenia systemu na własnym sprzęcie BRE Banku i przetestowania wszystkich jego funkcjonalności jeszcze przed podjęciem decyzji o zakupie. W testach rozwiązanie wypadło bardzo korzystnie, co zadecydowało o wyborze dostawcy. Wdrożenie przeprowadził partner Interactive Intelligence, firma Damovo Polska.

Rozwiązanie

Dialer- zarządzanie połączeniami wychodzącymi

Contact Center Grupy BRE Bank obsługuje polskich klientów mBanku, MultiBanku oraz BRE Banku korporacyjnego, a także mBanku działającego w Czechach i na Słowacji. Zatrudnia niemal 700 agentów i przetwarza ponad 500 tys. interakcji na miesiąc, odpowiadając na telefony, e-maile, faksy, czaty.

„Wykorzystywane przez nas technologie muszą nadążać za rosnącymi potrzebami firmy. Dlatego jednym z najważniejszych wymagań przetargu była swoboda rozwoju nowego oprogramowania”

Wdrożenie trwało ponad rok. Objęło zarządzanie kampaniami wychodzącymi, a także połączeniami przychodzącymi oraz e-mailami przychodzącymi do Biura Telefonicznej Obsługi Klienta od klientów MultiBanku i mBanku niezależnie od ich lokalizacji.

W pierwszym etapie wdrożono rozwiązania ułatwiające prowadzenie kampanii wychodzących, moduł *Interaction Dialer®* wraz z aplikacją *Interaction EasyScripter*. *Interaction Dialer* automatycznie wybiera numery, nawiązuje połączenie z odbiorcą i dopiero po udanym połączeniu przekazuje rozmowę agentowi. Konsultant nie jest obciążany połączeniami które nie doszły do skutku - nieodebranymi, sygnałami faksu czy numerami zajętyymi. System przetwarza dziennie ok. 6 tysięcy połączeń wykonywanych przez 150 konsultantów.

„Narzędzie *Interaction EasyScripter* pozwala zespołowi biznesowemu na własnoręczne przygotowywanie skryptów dla agentów prowadzących rozmowy z klientami. Nasze skrypty są bardzo rozbudowane, posiadają charakterystyczną dla naszej firmy logikę, a szeroki zasięg i różnorodność kampanii sprawia, że często je aktualizujemy. Nanoszenie każdej wymaganej aktualizacji przez Damovo byłoby na dłuższą metę ogromnie uciążliwe, dlatego nasi specjaliści przeszli u dostawcy cykl szkoleń, które pozwalają nam tworzyć nowe reguły skryptów samodzielnie. Przygotowaliśmy już ponad 40 indywidualnych skryptów dla naszych konsultantów – powiedział Łukasz Opoka.

IVR – inteligentne kierowanie połączeń

Kolejną, kluczową częścią projektu było uruchomienie automatycznego menu dostępowego (tzw. IVR) dla połączeń telefonicznych przychodzących do mBanku. Specjaliści z Damovo Polska wykonali pełną integrację IVR z systemem bankowym, co pozwala klientom na wykonanie wybranych czynności bankowych (sprawdzenie rachunku, wykonanie przelewu, itp.) bez konieczności połączenia z konsultantem. Dodatkowo IVR wykorzystuje funkcję inteligentnego rozpoznawania połączeń oraz kierowania ich do odpowiedniego konsultanta (tzw. skills-based routing).

INTERACTIVE INTELLIGENCE®

Interactive Intelligence 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.

© 2011 Interactive Intelligence, Inc. All rights reserved. www.inin.com

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

„Dzięki korzystaniu z własnego developmentu realizację zajmują sześciokrotnie mniej czasu, a wprowadzanie zmian jest także wielokrotnie tańsze”

„Wprowadzenie inteligentnego kierowania połączeniami oraz aktualizacja przedstawianych klientowi opcji pod kątem jego zainteresowań przyniosło świetne efekty biznesowe – obserwujemy zmniejszenie się liczby połączeń porzuconych przez klienta przed odebraniem o 58 proc, a o 32 proc. zmalała liczba przelączanych rozmów. Oczekiwanie na połączenie jest średnio ok. 30 proc. krótsze, a w menu dostępowym nie ma już niepotrzebnych opcji”

„Stworzenie zasad inteligentnego kierowania połączeń było najbardziej pracochłonnym i wrażliwym etapem wdrożenia. System Interactive Intelligence umożliwia w tym wypadku dużą elastyczność – każdej interakcji i każdemu agentowi można przypisać bardzo wiele charakterystyk, tzw. skills, a także przydzielać wagę każdemu z nich – np. opisać stopień znajomości języka angielskiego przez konsultanta jako „płynny”, „bardzo dobry” lub „dostateczny”. System pobiera automatycznie dane o kliencie zapisane w naszych bazach, analizuje je i na tej podstawie przypisuje połączeniu pewne atrybuty – na przykład „klient wymaga agenta mówiącego w j. angielskim w stopniu przynajmniej dostatecznym”. Połączenie jest kierowane do agenta, którego umiejętności najlepiej odpowiadają potencjalnym wymaganiom danego klienta” - powiedział Łukasz Opoka.

„Porządkujemy nasz IVR i staramy się unikać frustrującego dla klientów rozbudowania niepotrzebnych opcji. Na bazie integracji CIC z naszymi systemami baz danych stworzyliśmy aplikację, która po zarejestrowaniu połączenia w IVR odczytuje status konta klienta, posiadane przez niego produkty i usługi oraz czyta klientowi jedynie te opcje, które go dotyczą. Dla przykładu, osoba nie posiadająca u nas kredytów lub lokat, nie usłyszy w IVR propozycji sprawdzenia tych właśnie produktów” – powiedział Łukasz Wiktor, p. o. Dyrektora Biura Telefonicznej Obsługi Klientów, Kierownik Projektu po stronie BRE Banku.

Email – jedna kolejka dla wszystkich kanałów kontaktu

Ostatnią częścią projektu, zakończoną w czerwcu 2011 roku, było wdrożenie zintegrowanego zarządzania kanałem e-mail. Dotychczasowa obsługa maili wymagała od konsultanta zalogowania do odrębnej aplikacji, co stanowiło niepotrzebną stratę czasu i utrudniało zarządzaniem tym kanałem komunikacji. Obecnie połączenia telefoniczne i maile zarządzane są przez jeden moduł systemu, który kieruje wszystkimi interakcjami według wcześniej zaprojektowanych reguł, nadając im priorytety i kontrolując czas oczekiwania w kolejce. Jeśli czas oczekiwania na odpowiedź na danego e-maila przekracza nadaną przez administratorów wartość progową, jego priorytet wzrasta i jest on kierowany na początek kolejki interakcji. E-maile od kluczowych klientów lub dotyczące priorytetowych tematów automatycznie otrzymują wyższy priorytet. Ponadto, konsultanci otrzymują wiadomości w zakresie przypisanych umiejętności, zgodnie z posiadanymi kompetencjami.

Korzyści

Aktualnie BRE Bank posiada własny dział developerski dorównujący wiedzą zespołom firm integratorskich zajmujących się wdrożeniami systemu Interactive Intelligence. Inżynierowie BRE mieli dostęp do tej samej ścieżki szkoleniowej, co specjaliści z firm partnerskich dostawcy. Dzięki temu mogą samodzielnie rozwijać platformę i nanosić zmiany w odpowiedzi na wymagania przedstawiane przez dział biznesowy.

„Dzięki korzystaniu z własnego developmentu realizację zajmują sześciokrotnie mniej czasu, a wprowadzanie zmian jest także wielokrotnie tańsze” – powiedział Łukasz Opoka.

Inteligentne kierowanie połączeniami, które zostało zaprojektowane wspólnie przez developerów Damovo oraz BRE Banku, stanowi innowację na światową skalę. Na międzynarodowej konferencji użytkowników Interactive Intelligence „Interactions 2011”, która odbywa się każdego roku w Indianapolis, przedstawiciele BRE Banku zostali poproszeni o zaprezentowanie tego projektu na sesji najlepszych praktyk biznesowych.

INTERACTIVE INTELLIGENCE®

Interactive Intelligence 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.

© 2011 Interactive Intelligence, Inc. All rights reserved. www.inin.com

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

„Po wdrożeniu systemu CIC nasz wskaźnik Service Level w odniesieniu do obsługi email wynosi aktualnie 98 proc.”

„Dzięki automatyzacji wyboru numerów, ustawienia dzwonienia na godzinę, która pasuje klientowi, oraz rozpoznawaniu sygnałów zajętości czy faksu przed przekazaniem połączenia konsultantowi, wydajność Contact Center w zakresie kampanii wchodzących wzrosła dwukrotnie”

„Uruchomienie IVR umożliwia nam natychmiastowe reagowanie na sytuacje kryzysowe i szybkie rozładowywanie groźnych momentów szczytów komunikacyjnych” – powiedział Łukasz Opoka. „Wprowadzenie inteligentnego kierowania połączeniami oraz aktualizacja przedstawianych klientowi opcji pod kątem jego zainteresowań również przyniosły świetne efekty biznesowe – obserwujemy zmniejszenie się liczby połączeń porzuconych przez klienta przed odebraniem o 58 proc, a o 32 proc. zmalała liczba przełączanych rozmów. Oczekiwanie na połączenie jest średnio ok. 30 proc. krótsze, a w menu dostępowym nie ma już niepotrzebnych opcji” – dodał.

„Jeśli chodzi o kanał e-mail, największe zmiany widać w przypadku polskiego mBanku, gdzie liczba wiadomości obsługiwanych przez konsultantów jest największa. Liczba e-maili oczekujących spadła o ponad 450 proc.!” – powiedział Łukasz Wiktor, p. o. Dyrektora Biura Telefonicznej Obsługi Klientów, Kierownik Projektu po stronie BRE Banku. - „Podobnie duży efekt osiągnęliśmy w przypadku średniego czasu oczekiwania klienta na odpowiedź, który zmniejszył się ponad czterokrotnie. Równocześnie system umożliwia nam filtrowanie wiadomości będących spamem, co znacznie zwiększa efektywność pracy konsultantów. Podsumowując, dzięki wdrożeniu systemu CIC nasz wskaźnik Service Level, w odniesieniu do obsługi email wynosi aktualnie 98 proc..”

Znakomite wyniki osiągnięto również w zakresie kampanii wychodzących. Dzięki automatyzacji wyboru numerów, ustawienia dzwonienia na godzinę, która pasuje klientowi, oraz rozpoznawaniu sygnałów zajętości czy faksu przed przekazaniem połączenia konsultantowi, wydajność Contact Center wzrosła dwukrotnie. Dziś taka sama liczba konsultantów obsługuje dwukrotnie większą liczbę udanych kontaktów z klientem.

O randze projektu świadczy fakt, że BRE Bank został nominowany do najbardziej prestiżowej nagrody wśród użytkowników systemu Interactive Intelligence - 2011 Innovator's Award - jako jedna z pięciu wybranych organizacji spośród ponad 50. z całego świata.

W przyszłości firma planuje dalszy rozwój mechanizmów inteligentnego kierowania połączeniami w IVR, pozwalających zespołowi biznesowemu na samodzielne budowanie ścieżek w menu dostępowym oraz wprowadzających weryfikację przypisanym połączeniu atrybutów względem aktualnej dostępności osoby o takich umiejętnościach.

INTERACTIVE INTELLIGENCE®

Interactive Intelligence 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.

© 2011 Interactive Intelligence, Inc. All rights reserved. www.inin.com

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