



INTERACTIVE INTELLIGENCE™

Deliberately Innovative

Case Study

Contact Center Automation

- Multichannel Recording & Quality Monitoring
- Customer Feedback Management
- Outbound/Blended Dialing & Campaign Management
- Network-based Pre/Post-Call Routing
- Web Self-Service & Knowledge Management
- Workforce Management

Enterprise IP Telephony

Business Process Automation

Communications-as-a-Service

W skrócie

Klient: ING Bank Śląski



Centrala: Katowice, Polska

Branża: Finansowa

Wyzwanie: Wdrożenie zintegrowanego system call center pochodzącego od jednego dostawcy w celu usprawnienia zarządzania, uproszczenia procesów obsługi klienta oraz obniżenia kosztów.

Rozwiązanie: *Customer Interaction Center®* to zestaw zintegrowanych aplikacji komunikacyjnych typu wszystko-w-jednym, które automatyzują multimedialne centra kontaktowe oraz udostępniają funkcjonalność telefonii IP firmom dużym i średnim, skupionym na obsłudze klienta i wymagającym intensywnej komunikacji.

Korzyści:

- Obniżenie kosztów administracyjnych
- Usprawnienie pracy agentów
- Monitoring jakości
- Sprawny serwis – jedna umowa serwisowa

ING Bank Śląski: pełna integracja procesów obsługi klienta

O firmie

ING Bank Śląski S.A. jest jednym z największych polskich banków. Oferuje usługi zarówno firmom i instytucjom, jak i klientom indywidualnym. Posiada ponad 440 oddziałów, ponad 700 oddziałów oraz ponad 370 wplatomatów na terenie całego kraju. ING Bank Śląski S.A. jest częścią globalnej instytucji finansowej - wywodzącej się z Holandii Grupy ING. Grupa ma 150-letnią historię; działa w ponad 50 krajach na całym świecie, zarządzając aktywami ponad 85 mln klientów.

Zasadniczym celem ING Banku Śląskiego S.A. jest rozwijanie i umacnianie pozycji w polskim sektorze bankowym poprzez dostarczanie zintegrowanych usług finansowych oraz zachowanie charakteru banku zorientowanego na klienta. Czynnikiem wspierającym realizację zamierzonych celów jest współpraca z Grupą ING, stosowanie nowoczesnej technologii, rozbudowa kanałów dystrybucji i świadczenie wysokiej jakości usług.

www.ingbank.pl

Wyzwanie

W styczniu 2009 roku ING Bank Śląski rozpoczął projekt Call Centre Development, którego celem jest usprawnienie zarządzania centrum kontaktowym banku, integracja i uproszczenie procesów obsługi klienta, a także obniżenie kosztów generowanych przez jednostki banku, które korzystają z systemu CIC. Wymiana systemu dla centrum kontaktowego stanowiła kluczową część projektu.

Przygotowania do projektu prowadzono już od marca 2008 roku. Dokonano przeglądu rozwiązań obecnych na rynku oraz dokładnie przeanalizowano wszystkie procesy komunikacyjne zachodzące podczas obsługi klienta w centrum kontaktowym banku. Zdefiniowano cały szereg parametrów takich jak: ilość połączeń przychodzących, natężenie ruchu w zależności od godziny i dnia tygodnia, strategię kierowania połączeń w zależności od umiejętności agenta, politykę nagrywania rozmów, rodzaje niezbędnych integracji z innymi systemami używanymi przez bank. Ponieważ planowano również wykorzystanie oprogramowania do prowadzenia wychodzących kampanii telefonicznych (informacyjnych lub telemarketingowych), zdefiniowano również reguły kampanii i skrypty dla agentów. Dzięki tym przygotowaniom możliwe było precyzyjne określenie wymagań w stosunku do dostawcy nowego oprogramowania.

„Dlaczego wybraliśmy system CIC firmy Interactive Intelligence? Szukaliśmy rozwiązania nowoczesnego, wspieranego i dynamicznie rozwijanego przez producenta. Jednak kluczowym argumentem była wyróżniająca ten system spośród konkurencji architektura all-in-one. CIC został zaprojektowany jako pojedyncza platforma, co eliminuje problemy związane z integracją różnych aplikacji dostarczanych przez różnych dostawców. Dużą wygodą jest również budowa modułowa, która umożliwiła kolejne wdrażanie poszczególnych funkcjonalności w miarę wzrostu naszych potrzeb biznesowych. Wszystkie moduły działają równie efektywnie samodzielnie, jak i w zakresie jednej platformy komunikacyjnej. Dzięki temu, że CIC wykorzystuje otwarty protokół SIP, mogliśmy wybrać serwy i sprzęt, który nam odpowiadał najbardziej, nie byliśmy zmuszeni do kupna sprzętu danego dostawcy. Jedynie bramki SIP pochodzą od Interactive Intelligence.” – powiedział Arkadiusz Zdebel, kierownik projektu Call Centre Development w ING Banku Śląskim.

Do przeprowadzenia projektu wybrano partnera wdrożeniowego Interactive Intelligence, firmę ITD Polska. Za wyborem ITD przemawiało duże doświadczenie inżynierów tej firmy we wdrożeniach systemu CIC w sektorze bankowym, a także doświadczenia z wcześniejszej współpracy z firmą ITD.

Zanim podjęto decyzję o wymianie systemu, bank wykorzystywał do obsługi klientów kilka aplikacji niezależnych dostawców. Aplikacje te były dość luźno zintegrowane z systemami bankowymi.

"W Banku prowadzone są - równocześnie z projektem Call Centre Development - prace nad stworzeniem jednolitego rozwiązania front-endowego dla pracowników obsługi klienta. Zaprojektowaliśmy i wdrożyliśmy intuicyjne, oparte na technologii przeglądarki internetowej oprogramowanie pokrywające wszystkie niezbędne systemy i aplikacje, automatycznie zasilane danymi z hurtowni danych i wszystkich modułów związanych z obsługą klienta. Dzięki temu agent Contact Centre oraz doradca w Oddziale posiada - w jednym interfejsie - wszystkie niezbędne informacje i nie traci czasu na przełączanie się pomiędzy różnymi programami" - powiedział Arkadiusz Zdebel.

Jednym z celów projektu Call Centre Development jest również przeprowadzenie ścisłej integracji pomiędzy oprogramowaniem komunikacyjnym a nowym rozwiązaniem front-endowym banku.

Rozwiązanie

" Jesteśmy zadowoleni zarówno ze współpracy z inżynierami wdrożeniowymi ITD Polska, jak i ze wsparcia, jakie otrzymujemy od Interactive Intelligence. Przy projekcie tak dużym i skomplikowanym jak nasz nie sposób uniknąć różnych nieprzewidzianych problemów – jednak zawsze mogliśmy liczyć na szybką reakcję tak ze strony dostawcy, jak i partnera

System CIC jest oprogramowaniem typu Unified Communications, umożliwiającym integrację wszystkich stosowanych w centrum kontaktowym kanałów kontaktu, takich jak telefon, faks, e-mail czy czat. Na razie, głównie ze względu na ograniczenie czasowe projektu, zdecydowano się wdrożyć jedynie funkcjonalność telefoniczną systemu. W przyszłości planowane jest również dodanie obsługi e-maila i czatu.

W zakres wdrożenia wchodzi cały szereg narzędzi służących podniesieniu jakości obsługi klienta. Są to: zintegrowany z aplikacjami bankowymi system interaktywnych zapowiedzi głosowych (IVR), automatyczna dystrybucja interakcji przychodzących do agentów centrum kontaktowego (ACD) oraz zaawansowany system monitoringu i raportowania (rejestracja połączeń telefonicznych i ekranów stacji roboczych agentów).

Wdrożenie objęło również moduł CIC Interaction Dialer, oferujący obsługę połączeń wychodzących i zarządzanie kampaniami. Dialer automatycznie wybiera numery, nawiązuje połączenie z odbiorcą i dopiero po udanym połączeniu przekazuje rozmowę agentowi. Bada również statystyki kampanii, mierzy ilość udanych połączeń i nawiązuje z wyprzedzeniem odpowiednią ilość połączeń, aby maksymalnie zwiększyć efektywność pracy centrum kontaktowego. Interaction Dialer firmy Interactive Intelligence dodatkowo śledzi w czasie rzeczywistym skrypt rozmowy agenta i szacuje przewidywalną długość rozmowy, co pozwala unikać nawiązywania kolejnego połączenia zbyt wcześnie lub z opóźnieniem.

Całe oprogramowanie zostało zbudowane jako system wysokiej dostępności. W niezależnej lokalizacji znajduje się system zapasowy, zainstalowany na dodatkowym serwerze, który w razie niewydolności, awarii czy innej sytuacji kryzysowej automatycznie przejmuje wszystkie funkcje komunikacyjne.

Projekt został podzielony na dwa etapy. Pierwszy etap zakładał przełączenie do systemu CIC wszystkich jednostek, które korzystają z funkcjonalności systemu CIC i został on zakończony w IV kwartale 2009 r.



Interactive Intelligence, Inc. (Nasdaq: ININ) offers unified business communications solutions for contact center automation, enterprise IP telephony, and business process automation. More than 3,500 organizations worldwide currently benefit from the company's open, all-in-one IP communications software suite, which can be deployed as a premise-based or communications-as-a-service (CaaS) solution.

© 2010 Interactive Intelligence, Inc. All rights reserved.

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

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

Asia Pacific
Suite 24.5 Level 24 Menara IMC
8 Jalan Sultan Ismail
50250 Kuala Lumpur
Malaysia
+603 2776 3333 voice
+603 2776 3343 fax

www.inin.com

W drugim etapie projektu, którego zakończenie planowane jest na trzeci kwartał tego roku, zostanie uruchomiony również moduł Interaction Optimizer oraz nagrywanie ekranów agentów. Specjaliści z firmy ITD przeprowadzą również integrację pomiędzy CIC a oprogramowaniem front-endowym banku, wbudowując aplikację telefoniczną CIC jako jedno z okien przeglądarki aplikacji front-end.

System obsługuje około 600 stanowisk agenckich umieszczonych w kilkunastu lokalizacjach. Centrum kontaktowe banku znajduje się w dwóch lokalizacjach, oprócz tego CIC obejmuje 10 mniejszych jednostek obsługi klientów ING Banku Śląskiego.

Wymiana różnych aplikacji na zintegrowany system pochodzący od jednego dostawcy usprawniła zarządzanie centrum kontaktowym i pozwoliła na obniżenie kosztów administracyjnych. Wszystkie funkcjonalności są zintegrowane, całość wsparcia obejmuje jedna umowa serwisowa, a modyfikacje wprowadzane są przez jedną firmę, a nie wielu inżynierów reprezentujących różnych dostawców. Planowana w drugim etapie projektu integracja z aplikacją front-endową zdecydowanie uprości pracę agentów i zwiększy efektywność obsługi klientów.

„Jesteśmy zadowoleni zarówno ze współpracy z inżynierami wdrożeniowymi ITD Polska, jak i ze wsparcia, jakie otrzymujemy od Interactive Intelligence. Przy projekcie tak dużym i skomplikowanym jak nasz nie sposób uniknąć różnych nieprzewidzianych problemów – jednak zawsze mogliśmy liczyć na szybką reakcję tak ze strony dostawcy, jak i partnera” – powiedział Arkadiusz Zdebel.



Interactive Intelligence, Inc. (Nasdaq: ININ) offers unified business communications solutions for contact center automation, enterprise IP telephony, and business process automation. More than 3,500 organizations worldwide currently benefit from the company's open, all-in-one IP communications software suite, which can be deployed as a premise-based or communications-as-a-service (CaaS) solution.

© 2010 Interactive Intelligence, Inc. All rights reserved.

World Headquarters

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

EMEA

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

Asia Pacific

Suite 24.5 Level 24 Menara IMC
8 Jalan Sultan Ismail
50250 Kuala Lumpur
Malaysia
+603 2776 3333 voice
+603 2776 3343 fax

www.inin.com