

SYSTEM OBSŁUGI KLIENTA CRM DLA INSTYTUCJI FINANSOWEJ SKOK IM. M. KOPERNIKA

SKOK KLIENT



SKOK im. M. Kopernika jest instytucją finansową z bogatą ofertą pożyczek, kredytów oraz lokat i możliwości prowadzenia rachunków ROR, jak również produktów powiązanych, np.. ubezpieczeń.

SKOK im. M. Kopernika posiada ok. 30 oddziałów zlokalizowanych głównie w południowej Polsce. Produkty finansowe SKOK adresowane są do osób fizycznych.

WYZWANIE

Dla działalności SKOK im M. Kopernika istotne znaczenie ma system komunikacji z klientami oraz ich obsługi za pośrednictwem telefonu i poczty elektronicznej. Obok możliwości kontaktu bezpośredniego poprzez oddziały firmy, to media elektroniczne miały być podstawowym sposobem dostępu klientów do produktów finansowych, pieniędzy oraz informacji. SKOK odczuwała konieczność zbudowania nowoczesnego systemu, który gwarantowałby klientom wygodny i stały dostęp do firmy, co miało również wpłynąć na pozytywne postrzeżenie wizerunku SKOK im M. Kopernika.

ROZWIĄZANIE: SYSTEM OBSŁUGI KLIENTA

Opracowany i wdrożony przez NextiraOne **System Obsługi Klienta** oparty jest na aplikacjach CRM Pivotal oraz Genesys CTI. Jednocześnie nowe rozwiązanie zintegrowano z systemami transakcyjnymi.

Podstawowe założenia projektu wdrożeniowego systemu koncentrowały się na informatyzacji procesów biznesowych zorientowanych na obsługę klientów SKOK, prowadzenie kampanii marketingowych i sprzedażowych oraz zapewnienie dostępu do usług finansowych za pośrednictwem różnych kanałów komunikowania.

Stworzone rozwiązanie zostało zintegrowane z systemem bankowym, dzięki czemu klienci za pośrednictwem telefonu mają swobodny dostęp do usług o charakterze transakcyjnym, a konsultanci firmy wspomagani jednym interfejsem systemu CRM Pivotal mogą sprawnie obsługiwać klientów, dostarczać im pożądane informacje i realizować składane dyspozycje.

Wszystkie usługi finansowe dostępne przez telefon oraz e-mail realizowane są przez konsultantów SKOK, jak również przez system do obsługi serwisu automatycznego, czyli przez IVR (ang. *Interactive Voice Response*).

REFERENCJA

Centralnym elementem **Systemu Obsługi Klienta** jest specjalistyczna aplikacja wspomagająca zarządzanie relacjami z klientami: CRM Pivotal. Na bazie tej platformy konsultanci SKOK mogą obsługiwać procesy biznesowe wszczęte w system w trakcie jego wdrożenia. Procesy te obejmują m.in.: sprzedaż, kampanie windykacyjne, obsługę badań i ankiet dotyczących produktów, rynku, postrzegania instytucji, jak również obsługę reklamacji. Dzięki integracji CTI, poza wymienionymi funkcjami, CRM Pivotal pełni również funkcję aplikacji wspierającej obsługę klientów podejmujących kontakt z instytucją SKOK za pośrednictwem telefonu i poczty elektronicznej (*softphone*).

SKOK, na bazie narzędzi Genesys oraz w oparciu o wdrożoną logikę biznesową i procedury, realizuje sprawną i efektywną obsługę klientów. Dzięki identyfikacji i informatyzacji procesów obsługi klientów firma ma możliwość dostosować sposób interakcji, zachowań i prowadzenia rozmowy do indywidualnych potrzeb, oczekiwań oraz profilu klienta. Dzięki wykorzystaniu aplikacji Genesys udało się, niezależnie od kanału komunikacji, sprowadzić do standaryzowanej formy wszystkie zewnętrzne zgłoszenia przychodzące od Klientów. Zastosowanie systemu zarządzającego wieloma kanałami kontaktu zwiększa możliwości koncentracji pracowników na jakości obsługi klientów.

Wdrożenie systemu poprzedzały kompleksowe prace analityczne, których wynikiem był projekt modelu logicznego przyszłego rozwiązania. Model ten obejmował usystematyzowaną wiedzę o obiektach biznesowych oraz procesach biznesowych zachodzących w firmie SKOK. Wypracowana logika biznesowa objęła obieg informacji, identyfikację obiektów zaangażowanych w procesy, a także powiązania procesów wewnętrznych z realizowanymi poza systemem. Innym ważnym produktem analizy był model danych, który przedstawiał koncepcyjny diagram bazy danych oraz diagram relacji.

DLACZEGO NEXTIRAONE

SKOK im. M. Kopernika wybrała do współpracy firmę NextiraOne Polska, ponieważ jako jedyna spełniła następujące warunki:

- posiada doświadczenie w zakresie wdrożeń systemów obsługi klientów w sektorze finansowym;
- posiada udokumentowane doświadczenie w zakresie integracji systemów obsługi klientów (Contact Center i CRM) oraz integracji tego typu rozwiązań z systemami wewnętrznymi, w tym z systemami bankowymi;
- ma największe doświadczenie w zakresie wdrożeń systemów telekomunikacyjnych wspierających usługi Call Center;
- ma bardzo dobre rozpoznanie potrzeb klientów w zakresie elektronicznego dostępu do usług bankowych;
- zaproponowane systemy miały gwarantować przeprowadzenie wdrożenia według ustalonych standardów.

REFERENCJA

KORZYŚCI

Obecnie obsługa produktów finansowych SKOK im. M. Kopernika przez telefon oraz inne media dostępna jest o każdej porze dnia. NextiraOne umożliwiła korzystanie z takiej usługi w wyniku przeprowadzonej integracji dostarczonych systemów CRM i CTI z systemem transakcyjnym.

Stworzony przez NextiraOne system umożliwia obsługę klientów przez telefon, między innymi w zakresie przyjmowania dyspozycji i zleceń dotyczących produktów finansowych.

System jest zbudowany według koncepcji, w której w centrum uwagi jest klient (orientacja na klientów). Takie podejście umożliwia analizę danych z perspektywy klienta, na bazie której można prowadzić kampanie i projekty marketingowe.

Z punktu widzenia instytucji SKOK, system jest uniwersalną platformą, która wspomaga rozwój firmy poprzez efektywniejsze zarządzanie nie tylko relacjami z klientami lecz również z pracownikami oraz partnerami biznesowymi.

© 2005 NextiraOne Polska. Wszelkie prawa zastrzeżone, o ile nie należą do innych podmiotów

NextiraOne to światowy integrator rozwiązań teleinformatycznych. Firma posiada 16 oddziałów w Europie oraz liczne biura w Ameryce Płn. NextiraOne Polska zatrudnia 170 osób, w 6 oddziałach regionalnych. Na polskim rynku od 1992 roku. Zatrudnia najlepszych specjalistów i posiada szerokie kompetencje związane z wdrożeniami systemów dla dużych i średnich przedsiębiorstw. Świadczy usługi integracji rozwiązań teleinformatycznych, systemów telefonii IP oraz zintegrowanych systemów transmisji głosu i danych. Oferuje profesjonalne usługi doradcze oraz usługi outsourcingu teleinformatycznego. Więcej informacji na www.nextiraone.pl

NextiraOne Polska ul Chmielna 85/87, 00-805 Warszawa, tel. 022 553 5500, fax 022 553 5510, nextiraone@nextiraone.pl