

DAMOVO

UNDERSTAND. DELIVER. IMPROVE.

Firma Damovo zaplanowała i wdrożyła rozwiązanie komunikacyjne, używane do konsultacji map

"Rozwiązanie wdrożone przez Firmę Damovo umożliwia nam spełnianie ustawowych wymagań działalności bankowej. Spotkania konsultacyjne istotne dla transakcji są ewidencjonowane we właściwym, możliwym do odtworzenia i prawnie poprawnym formacie, a następnie pozostają dostępne do celów badawczych przez kilka lat. Dzięki temu tworzy się atmosfera pewności i zaufania, rośnie satysfakcja klienta"



GRUPA POSTBANK

**Branża:**

Usługi finansowe

Region:

Niemcy

Zatrudnienie:

ok. 15 000 pracowników

www.postbank.de

O Grupie Postbank:

14 mln klientów, 15 000 pracowników i całkowita wartość aktywów w wysokości 158 mld EUR sprawiają, że Postbank Group jest jednym z największych dostawców usług finansowych w Niemczech. Skupia się na usługach dla klientów detalicznych biznesowych i prywatnych.

Równocześnie jednak świadczy usługi dla klientów korporacyjnych. Zapewnia także usługi zaplecza innym przedsiębiorstwom świadczącym usługi finansowe w segmencie "bankowości transakcyjnej". Jako wszechstronny bank, Postbank oferuje klientom dogodny dostęp, w oddziałach, w internecie lub telefonicznie. Posiada jedną z najbardziej gęstych sieci oddziałów banku w Niemczech. Postbank zajmuje wiodącą pozycję w branży bankowości internetowej i telefonicznej w Niemczech. Klienci Postbanku posiadają obecnie 3,5 mln kont pocztowych i około 550 000 depozytów internetowych. Cztery miliony klientów korzystają z bankowości telefonicznej.

Zrozumienie

Postbank Direkt jest spółką zależną dla detalicznych centrów połączeń. 900 pracowników w pięciu centrach doradczych świadczy usługi finansowe dla klientów prywatnych w całym kraju.

Od 1 stycznia 2010 banki mają prawny obowiązek generowania ewidencji wszystkich konsultacji. Dotyczy to również doradztwa telefonicznego świadczonego w ramach usług call center. Analiza infrastruktury technologicznej wykazała, że stare rozwiązania w zakresie rejestracji głosu rejestracji nie spełniają wymagań związanych z rozwojem technicznym i standardami prawnymi. W przeszłości wykorzystywano klasyczną technologię TDM, której możliwości techniczne wyczerpały się.

Firma Damovo Consulting stworzyła dla Postbanku profesjonalną specyfikację techniczną nowoczesnej infrastruktury w zakresie świadczenia usług bankowości telefonicznej Postbank Direkt.

Dostarczenie

Damovo połączyła istniejące call center Avaya z nowym systemem do rejestracji głosu NICE Perform produkowanym przez firmę NICE oraz wewnętrznymi aplikacjami Postbanku. System rejestracji głosu zintegrowany z infrastrukturą centrum danych Postbanku jest wykorzystywany w siedmiu zdecentralizowanych punktach call center przez 750 pracowników. Postbank Systems, wewnętrzny dystrybutor usług informatycznych, odpowiada za obsługę tego systemu.

Dostęp do bankowości telefonicznej oraz call center Postbanku jest możliwy poprzez wspólny system głosowy i telefonicznie pod numerem serwisu. Klienci mają możliwość realizowania swoich transakcji bankowych przez całą dobę: od wpłacania pieniędzy do zaciągania kredytów dzięki opcji finanse dla domu.

Ulepszenie

Firma Damovo zaplanowała i wdrożyła trwałe rozwiązanie komunikacyjne w oparciu o numery IP, które jest wykorzystywane do konsultacji map.

Tym samym zostają spełnione wymagania prawne dotyczące dokumentacji.

W Dzięki rozwiązaniom wdrożonym przez Firmę Damovo, mamy możliwość spełnienia ustawowych wymagań działalności bankowej. Spotkania konsultacyjne istotne dla transakcji są rejestrowane we właściwym, możliwym do odtworzenia i prawnie poprawnym formacie, a następnie pozostają dostępne do celów badawczych przez kilka lat. Dzięki temu tworzy się atmosfera pewności i zaufania, rośnie satysfakcja klienta.

Herbert Villinger,
Dyrektor Zarządzający
Operacjami Postbank
Direkt w Bonn

Damovo dostarcza technologie i rozwiązania które w znaczącym stopniu wpływają na wydajność pracy w przedsiębiorstwach na całym świecie.

Nasi klienci mogą korzystać z naszego czterdziestoletniego doświadczenia, specjalistycznej fachowej wiedzy i rozległej sieci naszych branżowych partnerów.

Poprzez nasze podejście konsultacyjne (rozumienie, dostarczanie i udoskonalanie) współpracujemy z naszymi Klientami, celem określenia w jaki sposób technologia może wspierać obecne jak i przyszłe cele biznesowe.

Poprzez długoterminowe zaangażowanie pogłębiamy nasze rozumienie, co umożliwi nam w dalszym ciągu dostarczanie i dalsze działanie na rzecz usprawniania i poprawy sposobu korzystania z technologicznych rozwiązań.

Nasza oferta obejmuje rozwiązania z zakresu Ujednoliconej Komunikacji i Współpracy (UC&C), Sieci Korporacyjnych (Enterprise Networks), Contact Center, Cloud i globalne Managed Services

Damovo posiada regionalne biura w Europie i ma możliwość świadczenia usług w ponad 100 krajach na całym świecie. Niezależnie od sektora i położenia geograficznego dostarczamy 2000 naszych klientów narzędzi, jakich potrzebują dla stałego usprawniania działalności swych przedsiębiorstw.

Więcej na www.damovo.com