

## CASE STUDY RAIFFEISEN BANK

Wdrożenie systemu CIC spowodowało skrócenie średniego czasu odbioru połączenia o prawie 30% oraz ponad dwukrotny wzrost efektywności w kampaniach realizowanych w ruchu wychodzącym.



# CIC W RAIFFEISEN BANK

## NIŻSZE KOSZTY I WIĘKSZA EFEKTYWNOŚĆ OBSŁUGI KLIENTA



Sektor:  
Finansowy  
Region:  
Warszawa, Polska  
Liczba pracowników:  
około 6000  
<http://raiffeisenpolbank.com/>

### Informacje o firmie

Raiffeisen Bank Polska S.A. rozpoczęła działalność w 1991 roku, a jego wyłącznym akcjonariuszem jest austriacki Raiffeisen Bank International AG. Oferuje pełen zakres usług zarówno dla klientów indywidualnych, jak i przedsiębiorstw, koncentrując się na obsłudze średnich i małych firm oraz klasy średniej. W skład grupy kapitałowej Raiffeisen Bank Polska S.A. wchodzi wiodące w swoich branżach spółki: Raiffeisen-Leasing Polska S.A. oraz Raiffeisen Investment Polska Sp. z o.o. Z usług Banku korzysta około 250 tysięcy klientów za pośrednictwem sieci prawie 100 placówek na terenie całej Polski.

### Wyzwanie biznesowe

Raiffeisen Bank istnieje na rynku polskim już ponad 20 lat. W tym czasie skala działalności firmy stale się rozszerzała, równocześnie wzrastały potrzeby w zakresie nowych narzędzi obsługi klienta. W 2008 roku Bank zdecydował się na zastąpienie wielu systemów wykorzystywanych przez poszczególne zespoły call center wspólną platformą komunikacyjną, pochodzącą od jednego producenta – miało to ułatwić zarządzanie procesami, obniżyć koszty wsparcia i administracji systemu. Bank chciał również zastąpić tradycyjne rozwiązanie TDM nowoczesnym rozwiązaniem telefonii IP, elastyczniejszym i tańszym w użytkowaniu.

„Wybór rozwiązania poprzedziliśmy wizytami referencyjnymi u klientów wybranych dostawców. Zleciliśmy również wykonanie pilotażowego wdrożenia, tzw. proof of concept. Dostawcy otrzymali zadanie przygotowania danego zestawu funkcjonalności w przygotowanym przez siebie środowisku testowym w banku oraz zintegrowania się z systemem CRM przy wykorzystaniu platformy integracyjnej banku. Tylko dwie firmy poradziły sobie z tym wyzwaniem. O ostatecznym wyborze pomiędzy systemem Genesys a Interactive Intelligence zdecydowało „kryterium cenowe” całego przedsięwzięcia projektowego – powiedział Jacek Późniewski, Kierownik Zespołu Rozwoju Technologii Obsługi Klienta w Raiffeisen Banku.

### Rozwiązanie

Wybrany przez Raiffeisen Bank system CIC firmy Interactive Intelligence jest rozwiązaniem typu Unified Communications, umożliwiającym obsługę wielu kanałów kontaktu z klientem. W Raiffeisenie platforma CIC zarządza połączeniami telefonicznymi, wiadomościami email i sms, a nawet faksami, które wciąż są bardzo popularnym sposobem kontaktu z usługodawcą w korporacjach. Wszystkie interakcje niezależnie od kanału kontaktu są nagrywane i archiwizowane.

Dla obsługi połączeń telefonicznych wychodzących, np. kampanii sprzedażowych lub windykacyjnych, wdrożono aplikację Interaction Dialer, która automatycznie nawiązuje połączenia z klientami, odciążając w ten sposób konsultantów Contact Center.

System CIC został zintegrowany z rozwiązaniem CRM banku – Chordiant, co umożliwi automatyczne wywoływanie na ekranach konsultantów kompletu informacji o kliencie i historii jego kontaktów z firmą po uprzedniej weryfikacji w IVR.

„System CIC jest oprogramowaniem opartym na skryptach systemowych (tzw. handlerach). Dzięki temu mogliśmy wprowadzić do oprogramowania kilka naszych autorskich pomysłów, tworząc własne reguły routingowe, czyli priorytety, z jakimi kierowane są poszczególne połączenia telefoniczne. Przykładowo, klienci wymagający szczególnej uwagi i wiedzy są kierowani do specjalnie przeszkolonego zespołu konsultantów. Zaimplementowano również kilka innych mechanizmów routingowych, które mimo że niewidoczne dla klienta, kierują ruch w oparciu o nasze autorskie algorytmy” – podkreśla Jacek Późniewski.

### Korzyści

Wdrożenie systemu CIC spowodowało skrócenie średniego czasu odbioru połączenia o prawie 30% oraz ponad dwukrotny wzrost efektywności w kampaniach realizowanych w ruchu wychodzącym. Ponadto nowy system jest nawet do 80% wydajniejszy niż rozwiązanie wykorzystywane poprzednio. Kierowanie połączeń do odpowiednich agentów, integracja z CRM, która automatycznie udostępnia agentowi informacje o kliencie, jedna aplikacja dla konsultanta zamiast wielu wykorzystywanych wcześniej systemów – te wszystkie elementy pozwalają obsługiwać klientów szybciej i efektywniej.

„Bank szacuje, że koszty rozwoju CIC są o połowę tańsze w porównaniu z wcześniejszymi rozwiązaniami. Ponadto, w związku z uruchomieniem i objęciem systemem zdalnej lokalizacji zapasowej udało się zredukować wydatki osobowe o 35%”

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 Ujednoczonej 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](http://www.damovo.com)