

„SEB BANKAS“ ALCATEL-LUCENT TELEFONIJOS SISTEMOS IR GENESYS KONTAKTŲ CENTRO PAGALBA ATNAUJINO RYŠIŲ TINKLĄ

INFORMACIJA APIE KLIENTĄ

SEB grupė – pirmaujanti Šiaurės Europos finansinių paslaugų teikėja. SEB bankas, pasižymintis glaudžių ir ilgalaikių ryšių palaikymu, siūlo finansines konsultacijas ir įvairias finansines paslaugas Švedijoje ir Baltijos šalyse. Latvijoje „SEB bankas“ dirba jau daugiau nei 20 metų. Šiuo metu bankas aptarnauja beveik 36 tūkstančius verslo klientų ir 477 tūkstančius privačių asmenų. 2013 m. įvertinimai: geriausias bankas Latvijoje „2013 m. geriausi bankai sparčiai besivystančiose Centrinės ir Rytų Europos rinkose“ kategorijoje (Global Finance), geriausias nekilnojamojo turto finansavimo bankas Latvijoje (Euromoney), auksinė kategorija tvarumo indekse.

UŽDUOTYS

- Sukurti jungtinį centralizuotai konfigūruojamą banko ryšių tinklą.
- Pakeisti esamas Alcatel-Lucent OmniPCX Office atskirų banko filialų telefonų centrinės stotis į Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise, siekiant sukurti bendrą sistemą, kurioje filialai yra visiškai integruoti į bendrą ryšių tinklą.
- Garantuoti taikomosios programos funkcionalumą, leidžiantį darbuotojams patogiai atlikti skambučius naudojantis kompiuteriu, ir išsaugoti išsamią istoriją apie anksčiau atliktas ir gautas iškvietas.
- Sukurti šiuolaikinį klientų aptarnavimo kontaktų centrą, kuris sugebėtų aptarnauti ne tik gaunamas telefono iškvietas, bet ir sukurti atsakomųjų skambučių kampanijas ir apdoroti elektronines užklausas (el. laiški, Chat, Skype ir pan.), užtikrinant bendrą valdymą ir statistiką.

GAMINIAI, SPRENDIMAI IR PASLAUGOS

- Alcatel-Lucent Omni PCX Enterprise Communication Server
- Alcatel-Lucent OmniVista Network Management System
- Alcatel-Lucent OmniTouch Instant Communications suite
- Genesys multimedia contact center software

VERSLO IR TECHNINĖ NAUDA

- Šiuolaikinė centralizuotai valdoma ir stebima telekomunikacijų sistema, kuri užtikrina centralizuotą tarifaciją visam banko telekomunikacijų tinklui.
- Dėl savo architektūrinių ypatumų, sprendimas yra saugus ir jo techninė priežiūra reikalauja mažiausiai laiko.
- Keičiantis įmonei poreikiams, sistema gali lanksčiai prisitaikyti.
- Konkurencingas kainos ir kokybės santykis. Optimalios sistemos priežiūros ir modernizavimo išlaidos.
- Kvalifikuota vietinė techninė priežiūra ir parama, kurią užtikrina sertifikuotas gamintojo partneris „Adventus Solutions“.
- Įdiegus Genesys kontaktų centrą, glaudžiai integruotą su Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise telefonijos sistema, ypač pagerėjo klientų aptarnavimo kokybė ir buvo įdiegti nauji klientų aptarnavimo kanalai.



„SEB banka“ pasirinko „Adventus Solutions“ siūlomą Alcatel-Lucent telekomunikacijų sprendimą, nes jis geriausiai atitinka banko reikalavimus ir užtikrina konkurencingas išlaidas. Įmonei vystantis, mes galėjome lanksčiai plėtoti savo komunikacijų sistemą ir greitai įdiegti naujų funkcijų, atsižvelgę į technologijų plėtrą. Alcatel-Lucent įranga įrodė, kad ją labai saugu eksploatuoti. Genesys kontaktų centras užtikrina kokybišką ir veiksmingą klientų aptarnavimo procesų diegimą. Adventus Solutions specialistai operatyviai reaguoja į mūsų užklausas ir teikia labai kvalifikuotą paramą.“

„SEB banka“ IT priežiūros valdybos Telekomunikacijų grupės vadovas
Girts Priedols (Girts Priedols)

PROJEKTO SPECIFIKA

- Bendradarbiavimas: nuo 1997 m.
- Verslo partneris: „Adventus Solutions“ (Ryga, Latvija)

KLIENTO PROFILIS

- Vieta: Latvija
- Sritis: bankas
- Naudotojų skaičius: 2500

