

SEB BANKA UNIFICĒ SAKARU TĪKLU AR ALCATEL-LUCENT TELEFONIJAS SISTĒMU UN GENESYS KONTAKTU CENTRU

INFORMĀCIJA PAR KLIENTU

SEB grupa ir vadošā finanšu pakalpojumu sniedzēja Ziemeļeiropā. Darbojies kā banka ciešām un ilgtermiņa attiecībām, SEB Zviedrijā un Baltijā piedāvā finanšu konsultācijas un plašu finanšu pakalpojumu klāstu. SEB banka Latvijā darbojas jau vairāk nekā 20 gadus, šobrīd apkalpojot gandrīz 36 tūkstošus korporatīvo klientu un 477 tūkstošus privātpersonu. 2013.gadā gūtās atzinības: labākā banka Latvijā kategorijā "Labākās bankas strauji augošajos tirgos Centrālajā un Austrumeiropā 2013" (Global Finance), labākā Nekustamā īpašuma finansēšanas banka Latvijā (Euromoney), Zelta kategorija Ilgtspējas indeksā.

UZDEVUMI

- Izveidot kopēju, centralizēti konfigurējamu bankas sakaru tīklu
- Pārveidot esošās Alcatel-Lucent OmniPCX Office atsevišķās telefonu centrāles, kas atradās bankas filiālēs, par Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise, lai izveidotu vienotu sistēmu, kur filiāles ir pilnībā integrētas kopējā sakaru tīklā
- Nodrošināt darbiniekus ar aplikāciju, kas ļautu tiem ērti veikt izsaukumus ar datora palīdzību un saglabāt plašu vēsturi par iepriekš veiktajiem un saņemtajiem izsaukumiem
- Izveidot mūsdienīgu klientu apkalpošanas kontaktu centru, kas spētu apkalpot ne tikai ienākošos telefona izsaukumus, bet arī veidot izejošo zvanu kampaņas un apstrādāt elektroniskos pieprasījumus (e-paсти, chat, Skype utt.), nodrošinot kopēju vadību un statistiku

PRODUKTI, RISINĀJUMI UN PAKALPOJUMI

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

BIZNESA UN TEHNISKIE IEGUVUMI

- Mūsdienīga telekomunikāciju sistēma, kas ir centralizēti vadāma un monitorējama, kā arī nodrošina centralizētu tarifikāciju visam bankas telekomunikāciju tīklam
- Pateicoties sadalītajai risinājuma arhitektūrai, risinājums ir gan drošs, gan apkalpojams ar minimālu laika patēriņu
- Mainoties uzņēmuma vajadzībām, sistēmu var tām elastīgi pielāgot
- Konkurētspējīga cenas un kvalitātes proporcija. Optimālas sistēmas uzturēšanas un modernizēšanas izmaksas
- Kvalificēts lokālais uzturēšanas un atbalsta serviss, ko veic ražotāja sertificēts partneris Adventus Solutions
- Ieviešot Genesys kontaktu centru, kas cieši integrējas ar Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise telefonijas sistēmu, tika būtiski uzlabota klientu apkalpošanas kvalitāte un radīti jauni kontaktu kanāli ar klientiem



"SEB banka izvēlējās Adventus Solutions piedāvāto Alcatel-Lucent telekomunikāciju risinājumu, jo tas vislabāk atbilda bankas prasībām un piedāvāja konkurētspējīgas izmaksas. Augot uzņēmumam, mēs varējām elastīgi pilnveidot savu komunikāciju sistēmu un ātri ieviest jaunas funkcijas, sekojot tehnoloģiju attīstībai. Alcatel-Lucent iekārtas ir pierādījušas sevi kā ļoti drošas ekspluatācijā. Genesys kontaktu centrs nodrošina kvalitatīvu un efektīvu klientu apkalpošanas procesu ieviešanu. Adventus Solutions speciālisti operatīvi reaģē uz mūsu pieprasījumiem un sniedz augsti kvalificētu atbalstu."

Ģirts Priedols, SEB bankas IT uzturēšanas pārvaldes Telekomunikāciju grupas vadītājs

PROJEKTA SPECIFIKA

- Sadarbība: no 1997.gada
- Biznesa partneris: Adventus Solutions (Rīga, Latvija)

KLIENTA PROFILS

- Atrašanās: Latvija
- Nozare: banka
- Lietotāju skaits: 2500

