



Slovenská sporiteľňa: Klienti nás zastihnú vo dne aj v noci

SPOLOČNOSŤ:

- * Slovenská sporiteľňa

ZAMERANIE:

- * Najväčšia univerzálna komerčná banka na Slovensku

POČET ZAMESTNANCOV:

- * 3 800 (k 31. 12. 2013)

ZADANIE

- * Implementovať moderné komunikačné kanály, ktoré šetria klientom čas aj financie, sú rovnako dostupné pre každého s prístupom na internet, bez ohľadu na to, kde sa nachádza.
- * Sprístupniť komunikačné kanály, ktoré vyhovujú aj náročným, dynamickým mladým ľuďom: chat a webové aplikácie.
- * Komunikačné kanály musia spĺňať najprísnejšie bezpečnostné štandardy.

RIEŠENIE

- * Spoločnosť Soitron, ktorá dlhodobo spolupracuje so Slovenskou sporiteľňou, navrhla tri nové komunikačné kanály vyhovujúce zadaným požiadavkám – SporoCHAT, SporoCALL a Skype.
- * Nové komunikačné kanály Sporotelu sú nadstavbou zákaznickeho centra a poskytujú rovnaké služby vrátane bankových operácií ako pri volaní z telefónnej siete.

PRÍNOSY

- * Odštartovaním ďalších komunikačných kanálov v lete 2013 zaznamenala Slovenská sporiteľňa výrazný nárast interakcií uskutočnených cez SporoCHAT, SporoCALL a Skype.
- * Sporotel mesačne vybaví vyše 60 tisíc hovorov a 10 tisíc e-mailov. Z toho SporoCHAT zaznamenáva mesačne 4 tisíc interakcií, SporoCALL 600 hovorov a Skype 300 hovorov. Priemerná dĺžka hovoru cez Skype a SporoCALL je 2,5 minúty.



Východiská

Slovenská sporiteľňa, najväčšia univerzálna komerčná banka na Slovensku, venuje veľkú pozornosť vývoju nových produktov a služieb. Za kľúčový považuje tiež rozvoj komunikácie klientov s bankou prostredníctvom moderných komunikačných kanálov. Cieľom je vystupovať na slovenskom trhu nielen ako spoľahlivá a inovatívna banka, ale aj ako spoločnosť, ktorá rozumie potrebám moderných ľudí.

Kľúčové v komunikácii s klientmi je kontaktné centrum Slovenskej sporiteľne – Sporotel. „Konkurenčnou výhodou je inteligentná komunikácia, teda oslovenie správneho klienta v správnom čase, vhodným komunikačným kanálom. O to sa neustále snaží aj Slovenská sporiteľňa a jej multimediálne kontaktné centrum Sporotel,“ hovorí jeho riaditeľ Gabriel Sepeši.

Snahou kontaktného centra Sporotel je čo najviac sa priblížiť bankovým klientom. Neustále pri tom zlepšuje komplexné služby pri zachovaní

pohodlia volajúceho. Detailným sledovaním trendov v komunikácii a načúvaním požiadaviek klientov dospela Slovenská sporiteľňa k rozhodnutiu ponúknuť všetkým tým, ktorí o to majú záujem, nové spôsoby komunikácie umožňujúce naplno využívať internet a neplatit poplatky navyše. Nové kanály chceli umiestniť do prostredia, ktorému mladí a dynamickí ľudia rozumejú najlepšie – chat a webové aplikácie.

Pôvodný stav

Sporotel, kontaktné centrum Slovenskej sporiteľne, je nadstavbou a podporou aj služieb elektronického bankovníctva, platobných terminálov a bankomatov. Aby banka plnila svoj cieľ – byť bližšie k mladým, rozhodla sa pre implementáciu troch nových, moderných komunikačných kanálov. Tieto kanály by mali byť rovnocennou voľbou k bežnému Telephonebankingu, kedy klient volá na telefónne číslo priamo operátorovi kontaktného centra. Zároveň by mali klientovi šetriť čas a financie, a mali by byť rovnako dostupné pre každého s prístupom na internet, kdekoľvek na svete sa nachádza.

Tieto kanály by mali spĺňať všetky bezpečnostné štandardy, ktoré prináležia volaniu z telefónu, aby cez ne bolo možné vykonať všetky bankové operácie, ktoré Sporotel poskytuje svojim klientom, ale najmä vybrané operácie na účte ako platobné príkazy, trvalé príkazy, termínované vklady, informácie o stave účtu či hypotekárnych a spotrebných úveroch.

Niekoľkoročné pozitívne skúsenosti pri modernizácii kontaktného zákazníckeho centra Sporotel, proaktívny a zodpovedný prístup a dobré skúsenosti z predošej dlhoročnej spolupráce nielen na aktualizácii kontaktného centra, vyústili do realizácie projektu spoločnosťou Soitron.

Nový stav

Po posúdení požiadaviek zákazníka navrhla spoločnosť Soitron riešenie vyhovujúce požadovaným parametrom.



„Našou výhodou nepochybne je, že Slovenská sporiteľňa je náš dlhodobý zákazník, takže jej kontaktné centrum dôkladne poznáme. Riešenia sa nám preto implementovali do živého prostredia komunikačného centra výrazne ľahšie.“

Martin Hummel
Produkčný manažér spoločnosti Soitron

SporoCHAT, SporoCALL a Skype – sú nadstavbou spĺňajúcou najprísnejšie bezpečnostné štandardy. „Tieto nové komunikačné kanály otvárajú ďalšie možnosti poskytovania bankových služieb, poradenstva a predaja súčasným aj potenciálnym klientom,“ vysvetľuje Gabriel Sepeši.

Spoločnosť Soitron navrhla nové komunikačné kanály tak, aby boli časovo aj finančne úsporné pre klienta a umožnili mu využívať internet či už je doma, alebo v zahraničí.

Klienti Slovenskej sporiteľne si môžu vybrať, ako budú so svojou bankou prostredníctvom internetu komunikovať a to podľa toho, čo im vyhovuje najviac. Môžu si vybrať medzi agentom Sporotelu, volaním z webovej stránky (SporoCALL), volaním z aplikácie Skype, alebo písanou komunikáciou prostredníctvom „chatovacieho“ okienka (SporoCHATU). Posledné tri menované kanály - SporoCHAT, SporoCALL a Skype - sú nadstavbou nad kontaktným centrom Slovenskej sporiteľne a spĺňajú najprísnejšie bezpečnostné štandardy banky.

SporoCHAT

Nový komunikačný kanál pre tých klientov Slovenskej sporiteľne, ktorí radšej píšú ako telefonujú. Aplikácia umožňuje komunikovať

s pracovníkom banky prostredníctvom „chatovacieho“ okienka priamo zo stránky www.sisp.sk. Okienko je umiestnené vpravo dole a na stránke sa zobrazí v prehliadači po 30 sekundách od jej načítania. Komunikácia prebieha rovnako ako cez akýkoľvek iný chat.

Navyše, SporoCHAT prináša klientom Slovenskej sporiteľne unikátnu službu Co-browsing. „Tá umožňuje zdieľať pracovnú plochu klienta a operátor môže vidieť to isté, čo vidí klient, vďaka čomu mu dokáže lepšie asistovať napríklad pri vyplňaní formulárov,“ hovorí Mikuláš Magdolinič zo Soitronu, ktorý Co-browsing do SporoCHATU implementoval.

Ak momentálne nie je nikto, kto by mohol odpovedať na otázku klienta, na stránke sa zobrazí offline formulár, ktorý po vyplnení slúži na spätný kontakt s klientom a na riešenie jeho problému.

SporoCALL

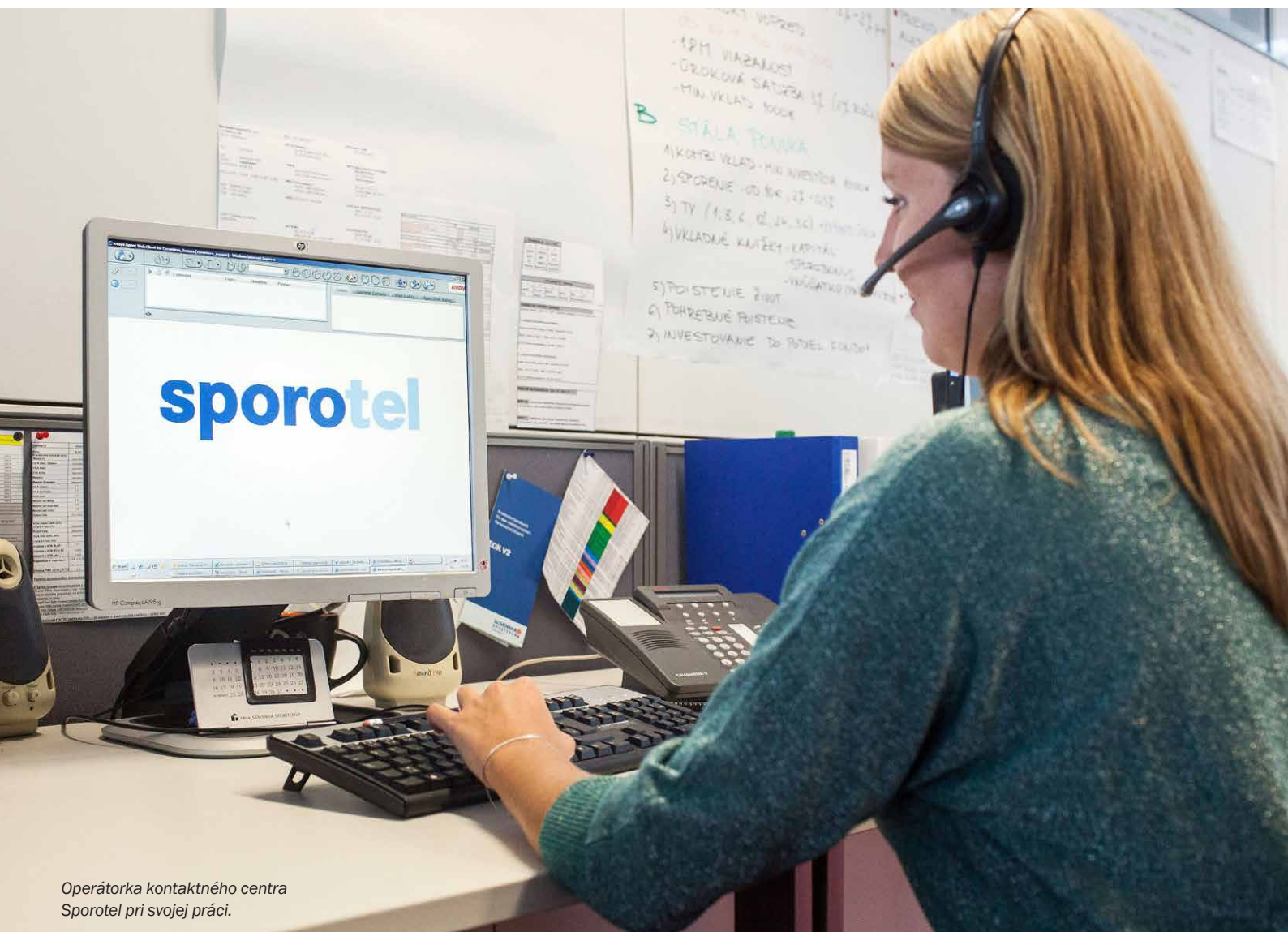
SporoCALL je webová aplikácia, vďaka ktorej dokáže klient telefonátom zo stránky vybaviť operácie na svojom účte. „Nevyhnutnosťou pri implementovaní tohto kanálu bolo nasadenie Adobe Media Serveru do kontaktného centra. Vďaka tomu prichádza telefonát z webovej stránky do kontaktného centra ako bežný telefonát,“ hovorí Peter Kolev, projektový manažér spoločnosti Soitron.

Klientovi stačí mať v počítači zapojené slúchadlá a zapnutý mikrofón. Priamo z hlavnej stránky Slovenskej sporiteľne www.sisp.sk ho na aplikáciu SporoCALL navedie ikona vo vrchnej časti stránky. Po kliknutí na ňu sa klient ocitne na stránke s virtuálnou klávesnicou a tlačidlami určenými na vytočenie (zelený telefónik) alebo polozenie (červený telefónik) hovoru. Hovor prebieha ako bežný telefonát. Nato, aby bola služba aktívna, stačí, aby mal klient prístup k internetu a podporu flashových aplikácií.



„SporoCALL je zabezpečený a dáta zadané cez webovú stránku sú šifrované. Vďaka tomu je aj cez tento kanál možné poskytnúť zákazníkovi rovnaké služby, vrátane bankových operácií, ako pri volaní z telefónnej siete. Za takéto telefonáty sa neplatí. Tak je možné jednoducho a bezpečne manažovať operácie na svojom účte napríklad aj zo zahraničia.“

Gabriel Sepeši
Riaditeľ Sporotelu, Slovenská sporiteľňa



Operátorka kontaktného centra Sporotel pri svojej práci.

Skype

Od konca júla sa môžu spojiť bankovní klienti s linkou Sporotel aj prostredníctvom aplikácie Skype, na ktorú upozorňuje ikona vo vrchnej časti stránky www.slsp.sk.

Klient volá priamo z aplikácie Skype. Podmienkou fungovania tohto komunikačného riešenia je inštalácia Skype na zariadení klienta.

Soitron zákazníkov odporučil využívať cloudovú službu Skype Connect, s využitím Skype-to-SIP. Prijatú SIP (Session Initiation Protocol) komunikáciu sme zabezpečili bankou požadovaným kryptovacím mechanizmom.

Sporotel v súčasnosti dokáže cez Skype obslužiť 5 hovorov naraz, pričom ich počet sa dá neobmedzene navyšovať.



„Pri Skype sa čakalo na platný šifrovací algoritmus, aby sa klient dokázal autentifikovať a vykonávať transakcie aj cez tento kanál. Bez šifrovania by nemohol zistiť ani len zostatok na účte.“

Branko Bobenič
Account manažér spoločnosti Soitron

Na testovaní SporoCALL, SporoCHAT a Skype, ktoré bolo simulované v neproduktívnom prostredí, sa podieľal tím špecialistov na kontaktné centrá zo spoločnosti Soitron a zo Slovenskej sporiteľne. Každý konfiguračný detail a implementačný krok bol starostlivo konzultovaný tak, aby bezchybne interagoval s bankovými systémami Slovenskej sporiteľne, ale aj s ostatnými časťami banky - aby tieto aplikácie neslúžili iba Sporotelu, ale aby túto technológiu využili aj ďalšie bankové útvary.

V súčasnosti ich využíva aj oddelenie riešenia omeškaných pohľadávok, Service Desk aj centrálny BackOffice v Banskej Bystrici," dodáva G. Sepeši.

Vďaka zodpovednému postojú, know-how a skúsenostiam Soitronu z predošlej praxe a výbornej spolupráci s realizačným tímom Slovenskej sporiteľne, boli všetky tri aplikácie bez problémov uvedené do ostrej prevádzky. V rámci zavádzania troch nových komunikačných kanálov nad kontaktné centrum boli aktualizované aj technológie použité v Sporotele, kde poskytujú ešte jednoduchšiu správu a ešte vyššiu mieru zabezpečenia.

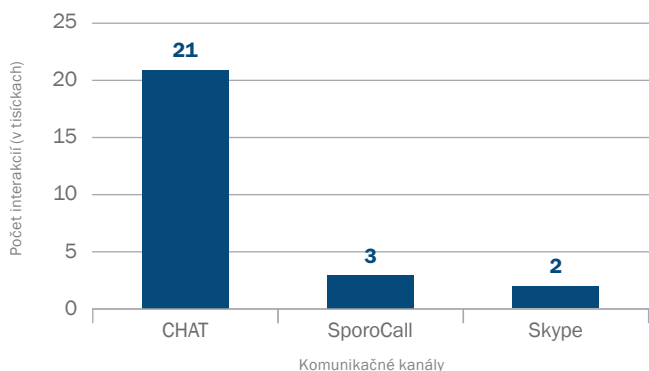
Dosiahnuté výsledky

Podľa riaditeľa kontaktného centra Sporotel Gabriela Sepešiho možnosť volania z web stránky Slovenskej sporiteľne alebo

komunikáciu prostredníctvom chatu a Skype využívajú vo veľkej miere tí, ktorí sú v zahraničí alebo sú sluchovo hendikepovaní a môžu takto dostať požadované informácie online. „Od júla 2013 využilo nové možnosti komunikácie viac ako 26 tisíc ľudí, z čoho najvyužívanejším kanálom je SporoCHAT s 21 tisíc interakciami, ďalej SporoCALL s 3 tisíc interakciami a Skype s 2 tisíc interakciami,“ uzatvára G. Sepeši.

Vďaka tomu, že Slovenská sporiteľňa neustále zlepšuje služby a inovuje komunikáciu s klientmi, získala v súťaži „Hermes komunikátor roka 2013“ ocenenie verejnosti za najlepšie komunikujúcu inštitúciu v kategórii bankovníctvo.

Interakcie nových komunikačných kanálov
(obdobie 8-12/2013)



Použité technológie:

- Avaya Aura Communication Manager 6.3
- Avaya Call Center Elite 6.3
- Avaya Interaction Centre 7.3 Multimedia Agents
- Adobe Flash Media Interactive Server 4.5
- Skype Connect
- Avaya Aura Experience Portal 6.0
- Avaya Proactive Contract 5.1
- Avaya Call Management System 17
- Avaya Application Enablement Services 6.3
- Cisco Unified Border Element
- Všetky softwarové komponenty bežia vo virtuálnom prostredí VmWare
- Avaya Media Gateway G650 a G450
- Media Gateway Cisco 2901 Voice Security Bundle



Je s 2,5 miliónom klientov najväčšou komerčnou bankou na Slovensku. Jediným akcionárom Slovenskej sporiteľne je rakúska Erste Group Bank. Slovenská sporiteľňa má dlhodobé vedúce postavenie v oblasti celkových aktív, úverov pre obyvateľstvo, vkladov klientov, v počte obchodných miest a bankomatov. Bankové služby poskytuje v takmer 300 obchodných miestach, 9 SPOROcentrách bývania a v 17 firemných centrách na celom Slovensku.

www.slsp.sk



Dlhodobo pôsobí na európskom trhu ako systémový integrátor v oblasti IT Infrastructure, Unified Communications, Customer Interaction, Content Management a Security. Už viac ako 20 rokov pomáha rozvíjať biznis firmám ako Tatra banka, Slovenská sporiteľňa, Orange, E-On, J & T, Hewlett Packard a mnohým ďalším. Je lídrom v zavádzaní unikátnych technológií a inovatívnych riešení. Svedčia o tom ocenenia ako IT firma roka 2010, Cisco Best Partner of the Year 2012 či zaradenie medzi Veľkú päťku podľa Deloitte Technology Fast 50 (2011). V skupine Soitron pracuje viac ako 600 medzinárodných odborníkov, ku ktorým patria aj profesionálne tímy v Českej republike, Rumunsku, Turecku a Bulharsku.

www.soitron.sk