



SLOVENSKÁ SPOŘITELNA: KLIENTI NÁS ZASTIHNOU VE DNE I V NOCI

SPOLEČNOST: **SLOVENSKÁ SPOŘITELNA**

ZAMĚŘENÍ: **Bankovníctví**

POČET ZAMĚSTNANCŮ: **3800 (k 31. 12. 2013)**

1 Zadání

- * Implementovat moderní komunikační kanály, které šetří klientům čas i finance, jsou stejně dostupné pro každého s přístupem na internet, bez ohledu na to, kde se nachází.
- * Zpřístupnit komunikační kanály, které vyhoví i náročným, dynamickým mladým lidem: chat a webové aplikace.
- * Komunikační kanály musí splňovat nej přísnější bezpečnostní standardy.

2 Řešení

- * Společnost Soitron, která dlouhodobě spolupracuje se Slovenskou spořitelnou, navrhla tři nové komunikační kanály vyhovující zadaným požadavkům - SporoCHAT, SporoCALL a Skype.
- * Nové komunikační kanály Sporotelu jsou nástavbou zákaznického centra a poskytují stejné služby včetně bankovních operací jako při volání z telefonní sítě.

3 Přínosy

- * Odstartováním dalších komunikačních kanálů v létě 2013 zaznamenala Slovenská spořitelna výrazný nárůst interakcí uskutečněných přes SporoCHAT, SporoCALL a Skype.
- * Sporotel měsíčně vyřídí přes 60 tisíc hovorů a 10 tisíc e-mailů. Z toho SporoCHAT zaznamenává měsíčně 4 tisíc interakcí, SporoCALL 600 hovorů a Skype 300 hovorů. Průměrná délka hovoru přes Skype a SporoCALL je 2,5 minuty.

//

Naší výhodou nepochybně je, že Slovenská spořitelna je náš dlouhodobý zákazník, takže její kontaktní centrum důkladně známe. Řešení se nám proto implementovalo do živého prostředí komunikačního centra výrazně lehčeji. //

Martin Hummel

produktový manažér, Soitron

Východiska

Slovenská spořitelna, největší univerzální komerční banka na Slovensku, věnuje velkou pozornost vývoji nových produktů a služeb. Za klíčový považuje také rozvoj komunikace klientů s bankou prostřednictvím moderních komunikačních kanálů. Cílem je vystupovat na slovenském trhu nejen jako spolehlivá a inovativní banka, ale i jako společnost, která rozumí potřebám moderních lidí. Klíčové v komunikaci s klienty je kontaktní centrum Slovenské spořitelny - Sporotel. *“Konkurenční výhodou je inteligentní komunikace, tedy oslovení správného klienta ve správném čase, vhodným komunikačním kanálem. O to se neustále snaží i Slovenská spořitelna a její multimediální kontaktní centrum Sporotel,”* říká jeho ředitel Gabriel Sepeši.

Snahou kontaktního centra **Sporotel** je co nejvíce se přiblížit bankovním klientům. Neustále při tom zlepšuje komplexní služby při zachování pohodlí volajícího. Detailním sledováním trendů v komunikaci a nasloucháním požadavků klientů dospěla Slovenská spořitelna k rozhodnutí nabídnout všem těm, kteří o to mají zájem, nové způsoby komunikace umožňující plně využívat internet a neplatit poplatky navíc. Nové kanály chtěli umístit do prostředí, kterému mladí a dynamičtí lidé rozumějí nejlépe - chat a webové aplikace.

Původní stav

Sporotel, kontaktní centrum Slovenské spořitelny, je nadstavbou a podporou i služeb elektronického bankovníctví, platebních terminálů a bankomatů. Aby banka plnila svůj cíl - být blíže k mladým, rozhodla se pro implementaci tří nových, moderních komunikačních kanálů. Tyto kanály by měly být rovnocennou volbou k běžnému Telephonebankingu, kdy klient volá na telefonní číslo přímo operátorovi kontaktního centra. Zároveň by měli klientovi šetřit čas a finance, a měly by být stejně dostupné pro každého s přístupem na internet, kdekoli na světě se nachází.

Tyto kanály by měly splňovat všechny bezpečnostní standardy, které náleží volání z telefonu, aby přes ně bylo možné provést všechny bankovní operace, které **Sporotel** poskytuje svým klientům, ale zejména vybrané operace na účtu jako platební příkazy, trvalé příkazy, termínované vklady, informace o stavu účtu či hypotečních a spotřebitelských úvěrech.

Několikaleté pozitivní zkušenosti při modernizaci kontaktního zákaznického centra **Sporotel**, proaktivní

“

SporoCALL je zabezpečený a data zadaná přes webovou stránku jsou šifrována. Díky tomu je i přes tento kanál možné poskytnout zákazníkovi stejné služby, včetně bankovních operací, jako při volání z telefonní sítě. Za takovýto telefonát se neplatí. Je tak možné jednoduše a bezpečně řídit operace na svém účtu například i ze zahraničí.

”

Gabriel Sepeši

ředitel Sporotel, Slovenská spořitelna

a odpovědný přístup a dobré zkušenosti z předchozí dlouholeté spolupráce nejen na aktualizaci kontaktního centra, vyústily do realizace projektu společností Soitron.

Nový stav

Po posouzení požadavků zákazníka navrhla společnost Soitron řešení vyhovující požadovaným parametrům.

SporoCHAT

Nový komunikační kanál pro ty klienty Slovenské spořitelny, kteří raději píšou jako telefonují. Aplikace umožňuje komunikovat s pracovníkem banky prostřednictvím “chatovacího” okénka přímo ze stránky www.slsp.sk. Okénko je umístěno vpravo dole a na stránce se zobrazí v prohlížeči po 30 sekundách od jejího načítání. Komunikace probíhá stejně jako přes jakýkoli jiný chat. Navíc SporoCHAT přináší klientům Slovenské spořitelny unikátní službu Co-browsing. *“Ta umožňuje sdílet plochu klienta a operátor může vidět totéž, co vidí klient, díky čemuž mu dokáže lépe asistovat například při vyplňování formulářů,”* říká Mikuláš Magdolinič ze Soitronu, který Co-browsing do SporoCHATU implementoval.

Pokud momentálně není nikdo, kdo by mohl odpovědět na otázku klienta, na stránce se zobrazí offline formulář, který po vyplnění slouží na zpětný kontakt s klientem a na řešení jeho problému.



“ Tyto nové komunikační kanály otevírají další možnosti poskytování bankovních služeb, poradenství a prodeje stávajícím i potenciálním klientům. ”

Gabriel Sepeši
ředitel Sporotel, Slovenská spořitelna

SporoCHAT, SporoCALL a Skype - jsou nástavbou splňující nejprísnejší bezpečnostní standardy. Společnost Soitron navrhla nové komunikační kanály tak, aby byly časově i finančně úsporné pro klienta a umožnily mu využívat internet ať už je doma, nebo v zahraničí. Klienti Slovenské spořitelny si mohou

Skype

Od konce července se mohou spojit bankovní klienti s linkou Sporotel i prostřednictvím aplikace Skype, na kterou upozorňuje ikona ve vrchní části stránky www.slsk.sk. Klient volá přímo z aplikace Skype. Podmínkou fungování tohoto komunikačního řešení je instalace Skype na zařízení klienta. Soitron zákazníkovi doporučil využívat cloudovou službu Skype Connect, s využitím Skype-to-SIP. Přijatou SIP (Session Initiation Protocol) komunikaci jsme zajistili bankou požadovaným kryptovacím mechanismem.

Sporotel v současnosti dokáže přes Skype obsloužit 5 hovorů najednou, přičemž jejich počet se dá neomezeně navyšovat.

“ Od Skypu se čekalo na platný šifrovací algoritmus, aby se klient dokázal autentizovat a provádět transakce i přes tento kanál. Bez šifrování by nemohl zjistit ani zůstatek na účtu. ”

vybrat, jak budou se svou bankou prostřednictvím internetu komunikovat a to podle toho, co jim vyhovuje nejvíce. Mohou si vybrat mezi agentem Sporotelu, voláním z webové stránky (**SporoCALL**), voláním z aplikace **Skype** nebo psanou komunikací prostřednictvím “chatovacího” okénka (**SporoCHATU**). Poslední tři jmenované kanály - **SporoCHAT, SporoCALL a Skype** - jsou nadstavbou nad kontaktním centrem Slovenské spořitelny a splňují nejprísnejší bezpečnostní standardy banky.

Na testování **SporoCALL, SporoCHAT a Skype**, které bylo simulované v neprodukčních prostředích, se podílel tým specialistů na kontaktní centra ze společnosti Soitron a ze Slovenské spořitelny. Každý konfigurační detail a implementační krok byl pečlivě konzultován tak, aby bezchybně odpovídal interakcím mezi bankovními systémy Slovenské spořitelny. Dále pak také s ostatními částmi banky - aby tyto aplikace nesloužily pouze Sporotelu, ale aby tuto technologii využily i další bankovní útvary.

“V současnosti je využívá i oddělení řešení opožděných pohledávek, Service Desk i centrální BackOffice v Banské Bystrici,“ dodává G. Sepeši.

Díky odpovědnému postoji, know-how a zkušenostem Soitronu z předchozí praxe a výborné spolupráci s realizačním týmem Slovenské spořitelny, byly všechny tři aplikace bez problémů uvedeny do ostrého provozu. V rámci zavádění tří nových komunikačních kanálů nad kontaktní centrum byly aktualizovány i technologie použité ve Sporotelu, kde poskytují ještě jednodušší správu a ještě vyšší míru zabezpečení.

Dosažené výsledky

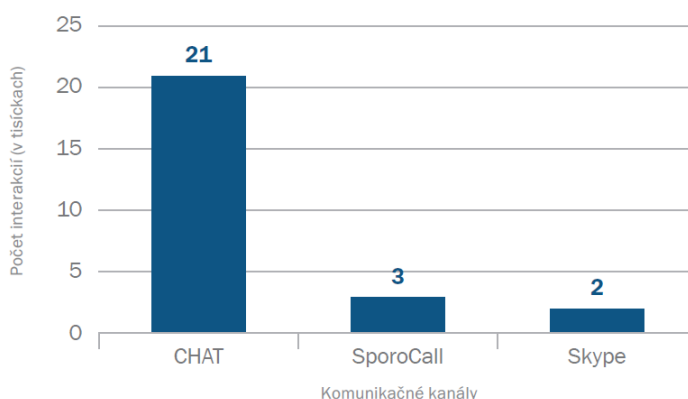
Podle ředitele kontaktního centra Sporotel, Gabriela Sepéšiho, možnost volání z web stránky Slovenské spořitelny nebo komunikaci prostřednictvím chatu a Skype využívají ve velké míře ti, kteří jsou v zahraničí nebo jsou sluchově handicapovaní a mohou takto dostat požadované informace online.

“Od července 2013 využilo nové možnosti komunikace více než 26 tisíc lidí, z čehož nejvyužívanějším kanálem je SporoCHAT s 21 tisíc interakcemi dále SporoCALL s 3 tisíc

interakcemi a Skype s 2 tisíc interakcemi,” uzavírá G. Sepeši. Díky tomu, že Slovenská spořitelna neustále zlepšuje služby a inovuje komunikaci s klienty, získala v soutěži “Hermes komunikátor roku 2013” ocenění veřejnosti za nejlepší komunikující instituci v kategorii bankovníctví.

Interakce nových komunikačních kanálů

(období 8-12/2013)



Použité technologie:

- ✱ Avaya Aura Communication Manager 6.3
- ✱ Skype Connect
- ✱ Cisco Unified Border Element
- ✱ Avaya Call Center Elite 6.3
- ✱ Avaya Aura Experience Portal 6.0
- ✱ Všechny softwarové komponenty běží ve virtuálním prostředí VMWare
- ✱ Avaya Interaction Centre 7.3 Multimedia Agents
- ✱ Avaya Proactive CONRAC 5.1
- ✱ Avaya Media Gateway G650 a G450
- ✱ Adobe Flash Media Interactive Server 4.5
- ✱ Avaya Call Management System 17
- ✱ Media Gateway Cisco 2901 Voice Security Bundle
- ✱ Avaya Application Enablement Services 6.3

SLOVENSKÁ sporitelňa

Je s 2,5 milionem klientů největší komerční bankou na Slovensku. Jediným akcionářem Slovenské spořitelny je rakouská Erste Group Bank. Slovenská spořitelna má dlouhodobě vedoucí postavení v oblasti celkových aktiv, úvěrů pro obyvatelstvo, vkladů klientů, v počtu obchodních míst a bankomatů. Bankovní služby poskytuje na téměř 300 obchodních místech, 9 SPOROcentrech bydlení a v 17 firemních centrech na celém Slovensku.

Více informací naleznete na www.slsp.sk

SOITRON*

Dlouhodobě působí na evropském trhu jako systémový integrátor v oblasti IT Infrastructure, Unified Communications, Customer Interaction, Content Management a Security. Již více než 20 let pomáhá rozvíjet byznys firmám jako Tatra banka, Slovenská spořitelna, Orange, E-On, J & T, Hewlett-Packard a mnohým dalším.

Je lídrem v zavádění unikátních technologií a inovativních řešení. Svědčí o tom certifikáty jak IT firma roku 2010, Cisco Best Partner of the Year 2012 či zařazení mezi velkou Pětku podle Deloitte Technology Fast 50 (2011). Ve skupině Soitron pracuje více než 600 mezinárodních odborníků, ke kterým patří i profesionální týmy v České republice, Rumunsku, Turecku a Bulharsku.

Pro více informací navštivte stránky www.soitron.sk