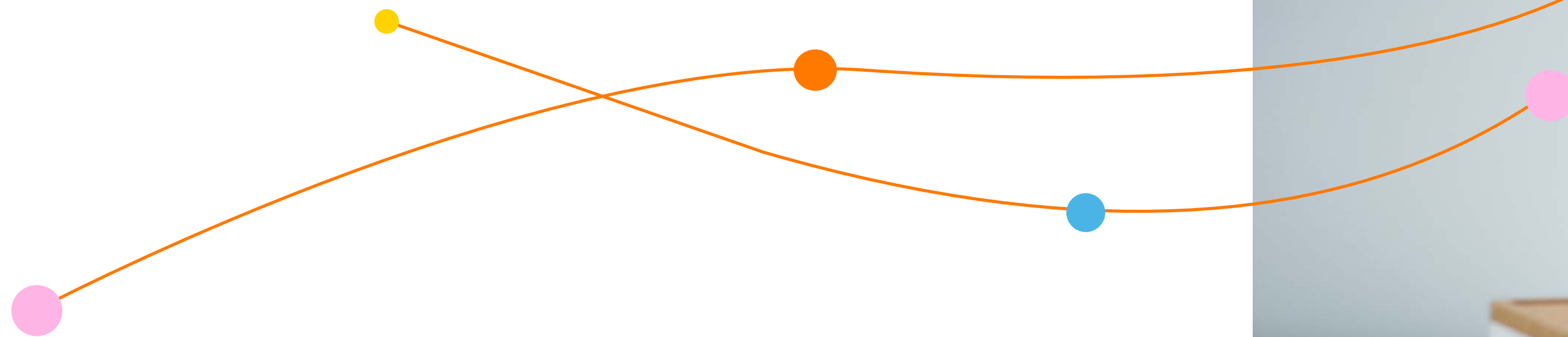


Wdrożenie usługi rejestrowania i analizy komunikacji w banku komercyjnym

Case study

orange™



Start

Wdrożenie usługi rejestrowania i analizy komunikacji w banku komercyjnym

Wraz z dynamicznym rozwojem technologicznym banki szukają innowacyjnych sposobów dostarczania swoim klientom lepszych i bardziej przejrzystych usług. Jednym z takich rozwiązań jest usługa nagrywania połączeń, SMS-ów i MMS-ów, która pozwoli bankowi zwiększyć jakość obsługi klienta, monitorować interakcje oraz zapewnić zgodność z przepisami regulacyjnymi.

Naszym klientem, który wdrożył usługę rejestrowania i analizy komunikacji, jest jeden z banków komercyjnych z kapitałem zagranicznym, który:

- znajduje się na liście 10 największych banków w Polsce,
- posiada imponującą sieć 400 oddziałów na terenie kraju,
- zatrudnia ponad 4 tysiące pracowników.

Dzięki sprzedaży omnikanałowej bank umożliwia klientom korzystanie z różnych kanałów komunikacji, w tym telefonii, SMS-ów i MMS-ów. Wdrożenie usługi rejestrowania i analizy komunikacji jest więc istotne dla poprawy obsługi klienta i zapewnienia zgodności z regulacjami w całej organizacji.



Problemy i wyzwania

Bank, będący liczącym się uczestnikiem rynku finansowego, zdawał sobie sprawę z rosnącej potrzeby udoskonalenia swojej infrastruktury komunikacyjnej. Istniała konieczność wdrożenia systemu, który umożliwiłby nagrywanie połączeń, SMS-ów i MMS-ów, a także ich przechowywanie i analizę. Bank wyraził zainteresowanie możliwością archiwizacji nagrań połączeń głosowych oraz rejestracji SMS-ów/MMS-ów dla ponad 1000 użytkowników, którzy mają bezpośredni kontakt handlowy z klientami.

Główne cele, które postawiono przed wdrożeniem



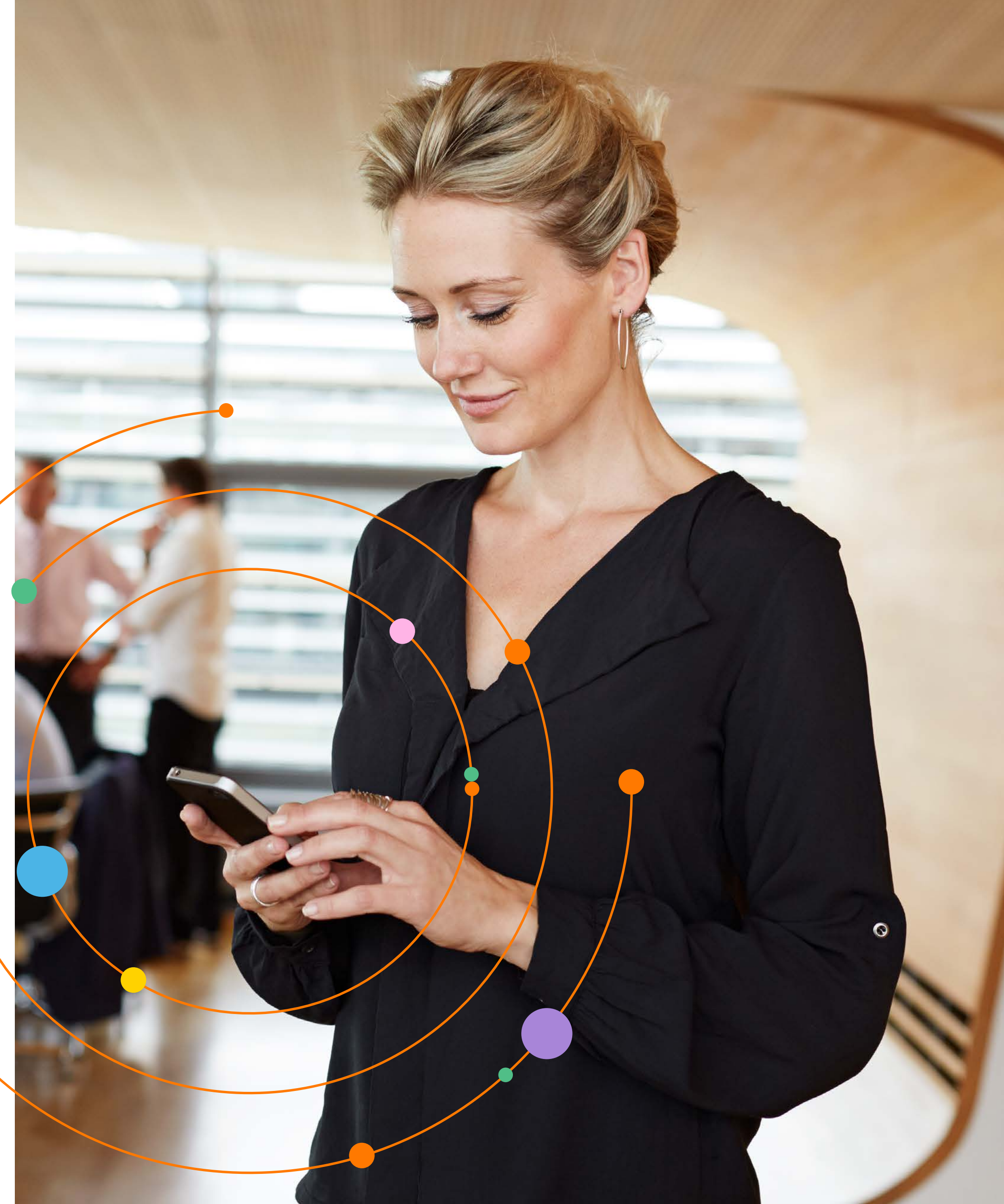
Poprawa jakości obsługi klienta: nagrywanie połączeń miało zapewnić monitorowanie i ocenę jakości interakcji z klientami.



Zwiększenie bezpieczeństwa i ochrona interesów banku: nagrywanie komunikacji telefonicznej, komunikacji SMS i MMS miało na celu zapewnienie ścisłej kontroli nad przekazanymi informacjami, a także ochronę przed ewentualnymi sporami czy roszczeniami.



Zgodność z regulacjami: wprowadzenie usługi nagrywania połączeń, rejestracji SMS-ów i MMS-ów miało za zadanie pełne wypełnienie wymogów regulacyjnych dotyczących przechowywania i analizy komunikacji finansowej.



Wdrożenie



Bank zdecydował się na skorzystanie z zaawansowanej platformy telekomunikacyjnej dostarczonej przez Orange. Oferuje ona nie tylko nagrywanie połączeń, zapisywanie SMS-ów i MMS-ów, ale także przechowywanie wiadomości i zarządzanie nimi. To rozwiązanie jest elastyczne i skalowalne – w zależności od potrzeb bank może przechowywać dane u siebie lub skorzystać z zasobów Orange.



Cały proces wdrożenia, od wstępnych rozmów i oceny kosztów do uruchomienia ostatecznego rozwiązania, trwał około miesiąca. Proces bezpośredniego wdrożenia między klientem a operatorem zajął zaledwie kilka dni roboczych.



Proces wdrożenia



Analiza i projektowanie

Bank przeprowadził szczegółową analizę swojej infrastruktury telekomunikacyjnej oraz wymagań dotyczących nagrywania połączeń, SMS-ów i MMS-ów. Na podstawie tych informacji opracowano plan wdrożenia, który uwzględniał integrację z istniejącymi systemami bankowymi i zabezpieczeniami.



Wdrożenie infrastruktury

Zespół techniczny banku komercyjnego zajął się implementacją niezbędnej infrastruktury telekomunikacyjnej. Usługa jest świadczona na infrastrukturze dostawcy.



Testowanie i szkolenie

Przed pełnym wdrożeniem przeprowadzono testy funkcjonalności i wydajności systemu. Następnie przeszkolono personel banku w obsłudze nowej usługi, włączając w to zarządzanie nagraniami, dostęp do nich i analizę.



Wdrożenie i monitorowanie

Po zakończeniu testów i szkoleń usługa nagrywania połączeń, SMS-ów i MMS-ów została w pełni wdrożona.



Korzyści 1/2

Wdrożenie usługi nagrywania połączeń, SMS-ów i MMS-ów przyniosło szereg korzyści zarówno klientom, jak i samemu bankowi. Bank jest teraz w stanie zapewnić swoim klientom jeszcze lepsze usługi przy jednoczesnym zachowaniu najwyższych standardów bezpieczeństwa i zgodności z przepisami.

Korzyści wynikające z wdrożenia w skrócie



Weryfikacja, opracowanie i analiza nagrań

Bank posiada możliwość weryfikacji nagrań, opracowywania ich oraz sprawdzania pod kątem kluczowych słów i fraz. Dzięki temu może dokonywać szczegółowych analiz, wyciągać wnioski i doskonalić swoje procesy biznesowe. Ponadto archiwizacja nagrań zapewnia spełnienie wymogów regulacyjnych.



Zwiększona efektywność pracowników

Pracownicy są świadomi nagrywania i monitorowania połączeń, co prowadzi do większej efektywności i pracy zgodnej z ustalonymi standardami. Skupiają się na promowaniu określonych produktów, co przyczynia się do wzrostu sprzedaży w tym kanale.



Korzyści 2/2



Poprawa wyników sprzedaży

Dzięki większemu zaangażowaniu sieci sprzedaży wyniki sprzedaży w tym kanale się poprawiły. Nagrywanie połączeń dostarcza informacji zwrotnych, które umożliwiają doskonalenie procesów sprzedażowych i skuteczniejsze osiągnięcie celów.



Wzrost zaangażowania, efektywności i spełnienie standardów KNF

Bank może utrzymać wysoką jakość usług i zapewnić zgodność z wymogami regulacyjnymi.

Wdrożenie usługi nagrywania połączeń umożliwiło bankowi lepszą kontrolę i wyższą jakość obsługi klientów, optymalizację procesów, zwiększenie sprzedaży i spełnienie standardów regulacyjnych.

W perspektywie bank rozważa zwiększenie liczby osób z aktywną usługą poprzez powiększenie sił sprzedażowych, a także wdrożenie podobnego rozwiązania w swoich spółkach zależnych działających w innych branżach (ubezpieczenia, leasing).

