



SAGA

new frontier group

Kratak pregled

Grad i država

Ulan Bator, Mongolija

Privredna grana

Bankarstvo

Korisnik

XacBank je jedna od najvećih banaka u Mongoliji koja radi sa rezidencijalnim klijentima, malim i srednjim preduzećima, kao i sa velikim korporacijama.

Potrebe korisnika

Zamena postojećeg kontakt centra novim, modernim centralizovanim rešenjem sa naprednim funkcionalnostima koje nisu postojale u prethodnom kontakt centru.

Rešenje

Implementiran je kontakt centar zasnovan na Interactive Intelligence platformi, u kombinaciji sa Microsoft Dynamics CRM-om. Ta dva dela sistema objedinjena su Saginom Agentskom aplikacijom.

Prednosti

- Integracija kontakt centra i CRM-a
- Centralizovani interfejs koji podržava sve prednosti multikanalnog kontakt centra
- Skraćenoje „time-to-market“ vremena za nove usluge koje se realizuju kroz kontakt centar
- Povećanje efikasnosti, jer jedan čovek može da administrira ceo sistem
- Jednostavna nadogradnja

Kontakt centar u Mongoliji

Interactive Intelligence kontakt centar i Microsoft Dynamics CRM, objedinjeni Saginom Agentskom aplikacijom u mongolskoj XacBank banci

Implementacija kompletnog kontakt centra, CRM sistema i njihovo povezivanje putem aplikacije koju je razvila Saga, obezbedili su sve preuslove za mnogo kvalitetnije opsluživanje klijenata Mongolske banke XacBank. Administracija sistema je pojednostavljena, skraćeno je vreme od osmišljavanja do predstavljanja nove ponude klijentima, kao i za dodavanje novih modula koje povećavaju funkcionalnost celog sistema. XacBank sada mnogo dinamičnije reaguje na sve promene na tržištu i svojim klijentima kroz kontakt centar mnogo brže nudi nove servise.

„Sa kontakt centrom koji je implementiran u našoj banci dostigli smo zacrtani cilj da obezbedimo sigurne i pouzdane operacije. Interactive Intelligence Customer Interactive Center koji je Saga implementirala ne zahteva napredne tehničke potencijale sa naše strane, jednostavan je za konfigurisanje i jeftiniji u odnosu na druge sisteme koje smo razmatrali prilikom odlučivanja. Sistem poseduje visok nivo integracije sa drugim proizvodima kao što su Microsoft Dynamics CRM, Oracle Right Now CX Cloud servis, SAP, Sales Force i Oracle Siebel CRM, korisnički je orijentisan i moderno projektovan. Tokom implementacije ovog sistema mnogo smo naučili od Saginih inženjera i radujemo se našoj budućoj saradnji, zahvaljujući kojoj ćemo naš kontakt centar pretvoriti u profitni centar.“



Byambasuren Enkhjin
Direktor
Customer Contact Center
XacBank

„Jako Saga ima mnogo iskustva kao podizvođač drugim kompanijama širom sveta kada je u pitanju implementacija kontakt centara, prvi put je u Mongoliji izašla na tender kao ugovorna strana. Naše rešenje izabrano je kao najbolje od strane nezavisnog konsultanta iz Australije. Najveći izazov bila je udaljenost i vremenska razlika od sedam časova. Pošto Mongolija nije destinacija do koje može da se brzo stigne morali smo da izvršimo precizno planiranje i najsitnijih detalja, kako sa strane troškova, tako i sa strane vremenskih rokova. Naše inicijalno planiranje predviđalo je da se ceo posao obavi sa sedam odlazaka do klijenta, ali smo zahvaljujući dobroj koordinaciji uspeali da sve završimo sa jednim odlaskom manje.“



Marko Adžić
Direktor
CC&CRM sektor
Saga

Profil korisnika

XacBank je jedna od najvećih banaka u Mongoliji, sa fokusom na rezidencijalne klijente, kao i mala i srednja preduzeća. Sa 1700 zaposlenih koji rade u 101 poslovnicu i četiri biznis centra opslužuje više od pola miliona klijenata.

Rešenje

Rešenje implementirano u XacBank banci sastavljeno je od dve nezavisne komponente koje su spojene Saginom aplikacijom. Kontakt centar sa 15 agentskih mesta baziran je na Interactive Intelligence platformi i Microsoft Dynamics CRM-u, koji su uvezani Saginom Agentskom aplikacijom. Zahvaljujući njoj, pomenute dve komponente spajaju se kroz jedinstven interfejs koji sa jedne strane komunicira sa agentima u kontakt centru, a sa druge strane sa dva različita softverska proizvoda.

Kroz interfejs koji pruža Agentska aplikacija obezbeđeno je maksimalno iskorišćenje svih prednosti multikanalnog kontakt centra koji pruža Interactive Intelligence platforma, uz pristup svim podacima o klijentima koji se čuvaju u Microsoft Dynamics CRM-u. Zahvaljujući tome stekli su se svi preduslovi za kreiranje personalizovanih izveštaja baziranih na mnogo većem broju ulaznih parametara nego što bi bio slučaj da se izveštaji prave na osnovu nezavisnih podataka iz pomenutih aplikacija. Konkretno, XacBank je dobila mogućnost klasifikovanja poziva, prikupljanja informacija o postojećim i potencijalnim klijentima, *ticketing* modul... Ovako postavljen sistem istovremeno predstavlja bazu za lako proširenje, kako broja agentskih mesta, tako i servisa koji mogu da se nude kroz ovu platformu.

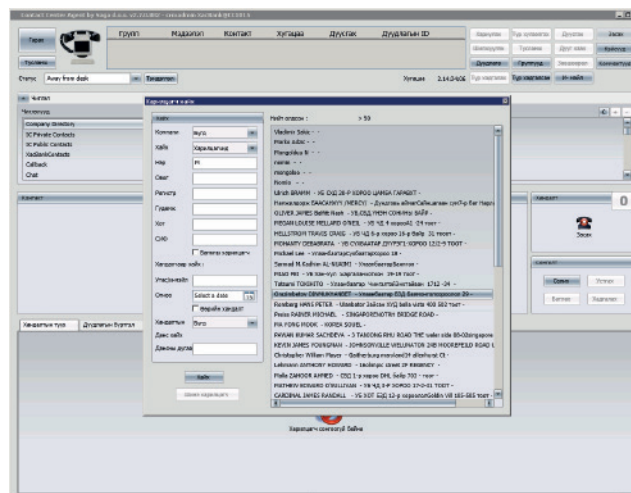
Implementirani XacBank kontakt centar sastavljen je iz dva dela – dolaznog i odlaznog kontakt centra. Dolazni (*inbound*) kontakt centar pruža podršku klijentima, dok odlazni (*outbound*) kontakt centar služi za aktivaciju elektronskih servisa, naplatu potraživanja i prodajne kampanje.

Prilikom projektovanja ovog rešenja izabrane su dve najbolje platforme koje su dodatno unapređene Saginom Agentskom aplikacijom. Odabrane platforme obezbeđuju jednostavno održavanje, implementaciju i eksploataciju. Sve ključne komponente sistema su redundantne, tako da je obezbeđena sigurnost i stabilnost rada čak i u nekim nepredviđenim situacijama.

Sagina Agentska aplikacija osmišljena je i realizovana tako da u roku od samo nekoliko dana može da se prilagodi svim zahtevima klijenta. Jedan od najvećih zahteva koji se pojavio na konkretnom projektu bila je potreba za lokalizacijom aplikacije na mongolski jezik, što je uspešno realizovano uz pomoć lokalnih prevodilaca i inženjera zaduženih za kontakt centar u samoj banci.

Primenjena rešenja

- Interactive Intelligence Customer Interaction Center 3.0
- Microsoft Dynamics CRM 2011
- Microsoft Windows Server 2003
- Microsoft Windows Server 2008
- Microsoft SQL Server 2008
- Sagina Agentska aplikacija



Prednosti

Najveća prednost implementiranog rešenja je u primeni centralizovane Sagine Agentske aplikacije. S poslovne strane skraćeno je „*time-to-market*“ vreme realizacije novih servisa, čime je stvorena mogućnost dinamičnijeg reagovanja na potrebe tržišta. Ovo rešenje pruža sve napredne mogućnosti kontakt centra, od rutiranja poziva i prioritizacije poziva, obučavanja agenata, snimanje razgovora zbog obezbeđenja kvaliteta i drugih legalnih razloga koji mogu da se jave, govornih automata, kao i napredne *customer relationship* alate ka klijentima.

Rezultat

XacBank je dobila nov, savremen, *all-in-one* sistem u kome su u pozadini potpuno integrisani kontakt centar i CRM. Sistem je lako nadogradiv i obezbeđuje kreiranje jedinstvenog rešenja za buduće potrebe. Sagino rešenje objedinjavanja dve raznorodne tehnologije (Agentska aplikacija) koje je implementirano u XacBank dobilo je prestižnu NFG Innovation Award, nagradu koja se dodeljuje najboljim inovativnim rešenjima osmišljenim u okviru New Frontier grupacije.

Projekat je od početka sproveden od strane Sage i u potpunosti je oslonjen na Sagine resurse. Saga je izvršila sve, od analize postojećeg stanja, implementacije, podrške, pa do *postproject* menadžmenta. Time je pokazala da je sposobna da iznese projekat koji se implementira u potpuno različitoj životnoj i poslovnoj kulturi, gde zbog vremenske razlike i slabog poznavanja engleskog jezika mogu da nastanu potencijalni problemi u komunikaciji.