

# Nové technológie zvýšili predaj Slovenskej sporiteľne

Sporotel uskutočnil v minulom roku  
o tretinu viac interakcií s klientmi.



## Spoločnosť

Slovenská sporiteľňa

## Zameranie

najväčšia univerzálna komerčná  
banka na Slovensku

## Počet zamestnancov

3 967 (k 31. 12. 2011)

## Počet vydaných platobných kariet

1,307 mil. (k 31. 12. 2011)

## Celkové aktíva

11,349 mld. eur (k 31. 12. 2011)

## Požiadavky

- \* jednoduchšia správa reportovania hlasového aj emailového komunikačného kanála
- \* zvýšenie spoľahlivosti a dostupnosti riešenia

## Cieľ

- \* zvýšenie efektivity predaja
- \* zvýšenie bezpečnosti komunikácie jednotlivých komponentov
- \* zjednodušenie prevádzky a administrácie

## Riešenie

- \* Avaya Proactive Contact
- \* výmena IBM Websphere za Apache Tomcat
- \* nové verzie komponentov Avaya Interaction Center (AIC) a Avaya Operational Analyst (OA)

## Výsledok

- \* spoľahlivejšie fungovanie aplikovaných technológií
- \* jednoduchšia správa, vyššia miera zabezpečenia a nové možnosti zdokonaľovania služieb pre klientov
- \* inteligentný systém iniciovania, riadenia a vyhodnocovania odchádzajúcich hovorov

Slovenská sporiteľňa venuje veľkú pozornosť vývoju nových produktov a služieb. Preferuje rozvoj komunikácie klientov s bankou prostredníctvom moderných komunikačných kanálov s jasným cieľom – s úsporou času a s väčším pohodlím poskytnúť klientovi bankový servis rovnakej kvality ako pri osobnej návšteve banky.

## Pôvodný stav

Kontaktné centrum Slovenskej sporiteľne Sporotel je nadstavbou a podporou služieb elektronického bankovníctva, platobných terminálov, bankomatov a držiteľov viac ako 1,3 milióna platobných kariet. Na dodržanie vysokej kvality poskytovaných služieb je nevyhnutný jeho bezproblémový chod a nepretržitá prevádzka 24 hodín denne, 365 dní v roku.

Základ technologickej platformy Sporotelu tvoria produkty Avaya Interaction Center určené pre veľké kontaktné centrá. V roku 2010 už nebolo možné ďalej spĺňať očakávania modernej banky na zlepšovanie služieb a neustále sa zvyšujúce nároky na bezpečnosť s verziou Avaya Interaction Center 7.0, ktorú Sporotel používal. Prechod na nové riešenie sa stal nevyhnutnosťou.

K hlavným cieľom a dôvodom aktualizácie patrili:

- \* podpora obchodných cieľov spoločnosti zvýšením efektivity predaja nasadením Avaya Proactive Contact,

- \* zvýšenie bezpečnosti komunikácie jednotlivých komponentov šifrovaním,
- \* jednoduchšie nasadenie a správa detailného reportovania hlasového aj emailového komunikačného kanála,
- \* zjednodušenie prevádzky a administrácie Avaya Interaction Centra výmenou IBM Websphere za Apache Tomcat,
- \* prepojenie externých systémov a kontaktného centra prostredníctvom webových služieb,
- \* zvýšenie dostupnosti a spoľahlivosti riešenia.



*„S Avaya Proactive Contact získal Sporotel nástroj na efektívne, proaktívne oslovenie klientov s ponukou nových produktov a služieb aj na zisťovanie ich názorov prostredníctvom marketingových prieskumov.“*

Gabriel Sepeši,  
vedúci kontaktného centra Sporotel Slovenskej sporiteľne.



### Nové riešenie

Nové verzie komponentov Avaya Interaction Center (AIC) a Avaya Operational Analyst (OA) však okrem množstva výhod znamenali aj dve veľké výzvy:

- \* vymeniť hardvérové komponenty využívané riešením AIC a OA, nakoľko prevádzkované zariadenia už nespĺňali nároky potrebné pre požadované nové verzie,
- \* vymeniť časť hardvéru a aktualizovať všetky komponenty na nové softvérové verzie bez obmedzení služieb klientom a bez akýchkoľvek výpadkov kontaktného centra Sporitel.

Extrémne vysoké nároky na spoľahlivosť a nulová tolerancia chýb a výpadkov sú v bankovom prostredí bežnou praxou. Aktualizácia technológií pre Sporitel bola tiež potvrdením týchto skúseností. Z podrobného deväťmesačného projektového plánu bolo samotné nasadenie nového systému do prevádzky iba pomyselnou čerešničkou na torte. Viac ako 7 mesiacov totiž tvorili prípravné práce v testovacom a simulačnom prostredí.

Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností boli všetky plánové kroky a konfigurácie najprv vyvinuté a odskúšané bez možnosti ovplyvniť skutočnú prevádzku. V pripravenom virtuálnom prostredí, vo vernej kópii produkčného prostredia, pracoval tím špecialistov na kontaktné centrá spoločností Soitron a Unified Communications viac ako pol roka. Každý konfiguračný detail, každý implementačný krok, každá interakcia s inými bankovými systémami boli najprv starostlivo naplánované spolu so špecialistami Slovenskej sporitelne.

Následne boli vopred pripravené všetky konfiguračné a inštalačné práce. Všetko malo jediný cieľ – aby si finálne „preklopenie“ nového systému do produkčnej prevádzky vyžiadalo čo najmenej krokov s minimálnym rizikom za čo najkratší čas.

### Použité technológie

- \* Avaya Communication Manager 5.1
- \* Avaya Media Gateway G650
- \* Avaya Enablement Services 4.1
- \* Avaya SIP enablement services
- \* Avaya Interaction Center 7.2 Multimedia Agents
- \* Avaya Proactive Contact 4.1 CTI
- \* Avaya Call Management System 16.1
- \* Avaya Interactive Response 1.3
- \* Nahrávanie hovorov Nice
- \* Digitálne telefóny Avaya CallMaster, IP telefóny radu 1600 a 9600



*„Každý konfiguračný detail, každý implementačný krok, každá interakcia s inými bankovými systémami boli najprv starostlivo naplánované spolu so špecialistami Slovenskej sporitelne. Všetko malo jediný cieľ – aby si finálne „preklopenie“ nového systému do produkčnej prevádzky vyžiadalo čo najmenej krokov s minimálnym rizikom za čo najkratší čas.“*

Rovnako ako všetky predošlé kroky aj samotné „go live“, teda spustenie do „živej“ prevádzky, boli vopred niekoľkokrát otestované a simulované v neprodukčnom prostredí. Na základe dosiahnutých výsledkov potom projektový tím, vrátane odborníkov na prevádzku kontaktného centra Sporotel a jeho kľúčoví užívatelia, podrobne testovali a spolu s technickými špecialistami Soitronu a Slovenskej sporiteľne vyladili aj tie najmenšie podrobnosti.

Vďaka zodpovednému postojú ku komplikovanej príprave, nášmu know-how a skúsenostiam z predošlej praxe boli nové verzie uvedené do prevádzky úplne hladko. Napriek tomu boli odborníci na AVAYA kontaktné centrá prítomní v priestoroch Sporotelu aj niekoľko dní po nasadení nových verzií. Dôvodom bolo minimalizovanie rizík prípadného výpadku okamžitým zásahom na mieste, ale predovšetkým monitorovanie bezchybného chodu nového riešenia. Ale rovnako ako v prvých dňoch ani ďalšie týždne prevádzky neprinesli žiadne negatívne prekvapenia.

### Dosiahnuté výsledky

Aktualizované technológie v najnovších verziách fungujú spoľahlivejšie ako ich predchodcovia. Navyše poskytujú Slovenskej sporiteľni jednoduchšiu správu, vyššiu mieru zabezpečenia a predovšetkým nové možnosti zdokonaľovania služieb pre klientov zákazníckeho centra Sporotel. Najvýznamnejšou novinkou vyplývajúcou z tejto aktualizácie bolo nasadenie riešenia Avaya Proactive Contact – inteligentného systému iniciovania, riadenia a vyhodnocovania odchádzajúcich hovorov. „S Avaya Proactive Contact získal Sporotel nástroj na efektívne, proaktívne oslovenie klientov s ponukou nových produktov



*„Tento projekt nás inšpiroval k náročnosti. Cítíme, že sme vďaka nemu rástli a posunuli sa o veľký krok vpred. Poďakovanie patrí najmä zákazníčkovi a jeho ústretovému a otvorenému prístupu.“*

Branko Bobenič,  
Account Manager spoločnosti Soitron, a.s.

a služieb aj na zisťovanie ich názorov prostredníctvom marketingových prieskumov,“ hovorí Gabriel Sepeši, vedúci kontaktného centra Sporotel Slovenskej sporiteľne. Výhody Avaya Proactive Contact začali na pripomínanie úhrad záväzkov voči banke zábudlivým klientom využívať tiež pracovníci, ktorí v banke riešia omeškané pohľadávky. Operátori Sporotelu teraz môžu ešte výraznejšie prispievať k naplneniu cieľov banky aktívnym oslovovaním klientov s ponukou produktov a služieb počas servisného hovoru alebo pri spracovaní e-mailu. Vďaka novým technológiám kontaktné centrum zefektívnilo prevádzku a aj napriek zníženému počtu pracovníkov uskutočnilo v roku 2011 takmer o tretinu viac interakcií s klientmi ako rok predtým.

#### Slovenská sporiteľňa

Slovenská sporiteľňa je banka s najdlhšou tradíciou na Slovensku, a v súčasnosti zároveň najväčšou komerčnou bankou. Na slovenskom finančnom trhu si udržiava vedúce postavenie v oblasti celkových aktív, úverov pre obyvateľstvo, vkladov klientov, v počte obchodných miest a bankomatov. Komplexné bankové služby poskytuje takmer 2,5 milióna klientov. Od roku 2001 je súčasťou silnej medzinárodnej finančnej skupiny Erste Bank der oesterreichischen Sparkassen AG.

#### Soitron

Naša spoločnosť 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 pomáhame firmám ako Tatra banka, Slovenská sporiteľňa, Orange, E-On, J&T, Hewlett Packard a mnohým ďalším rozvíjať ich biznis. Našou filozofiou je snaha neustále napredovať, preto sme lídrom v zavádzaní unikátnych technológií a inovatívnych riešení. Svedčia o tom aj naše ocenenia ako IT firma roka 2010, Cisco Enterprise Partner of the Year 2010 či zaradenie medzi Veľkú pätku podľa Deloitte Technology Fast 50 (2011). V skupine Soitron pracuje viac ako 500 medzinárodných odborníkov, medzi ktorých patria aj profesionálne tímy v Českej republike a Rumunsku.

Pre viac informácií navštívte našu stránku [www.soitron.sk](http://www.soitron.sk)