



Opis
rozwiązania
systemu
bankowości
elektronicznej

Automatyczne usługi telefoniczne w pakiecie bankowości elektronicznej BZWBK24

Bankowość elektroniczna stała się na polskim rynku standardem obsługi klienta banku. Jako narzędzie pozyskiwania, utrzymywania i efektywnej obsługi klientów jest dziś jednym z głównych elementów przewagi nad konkurencją i źródeł oszczędności. Coraz częściej o wyborze oferty Banku przez klienta decyduje łatwy i szybki dostęp do usług i produktów. Rzeczą priorytetową dla instytucji bankowych stało się więc rozwijanie systemów informatycznych, umożliwiających prowadzenie operacji bankowych przez Internet i telefon.



Bank Zachodni WBK S.A.
– polski lider
detalicznej bankowości
elektronicznej

Bank Zachodni WBK, przewidując zmiany w standardach obsługi klienta, od dawna zamierzał wprowadzić do gamy swoich usług komunikację z klientem za pomocą kanałów elektronicznych, takich jak Internet, SMS i WAP. Przeprowadzone przez specjalistów banku badania rynku wykazały ogromne zainteresowanie klientów komunikacją telefoniczną z bankiem. Wychoząc naprzeciw tym potrzebom, BZWBK podjął decyzję o maksymalnej automatyzacji procesu obsługi klienta przez telefon z wykorzystaniem systemów IVR (Interactive Voice Response – interaktywne odpowiedzi głosowe) i FOD (Fax on Demand – faks na żądanie).

W konsekwencji tej decyzji BZWBK rozpoczął poszukiwanie systemu obsługi telefonicznej dla klientów wszystkich swoich 429 oddziałów na terenie Polski od określenia kryteriów wyboru systemu i jego dostawcy:

- 24 sprawnie i niezawodnie działający system automatycznie realizujący obsługę dużej liczby połączeń przez całą dobę,
- 24 nowoczesna technologia umożliwiająca łatwą rozbudowę o nowe moduły funkcjonalne,



Siedziba Banku we Wrocławiu

- 24 wydajny i elastyczny system przystosowany do wzrastającej liczby klientów i ich wymagań,
- 24 duże doświadczenie dostawcy na polu systemów bankowych udokumentowane funkcjonującymi na rynku wdrożeniami.

Po wnikliwych poszukiwaniach wybór banku padł na firmę Suntech jako dostawcę systemu najbardziej odpowiadającemu postawionym kryteriom.



Jacek Kseń – Prezes Zarządu Banku Zachodniego WBK S.A.



Bank Zachodni WBK S.A.

Wielkopolski Bank Kredytowy i Bank Zachodni to dwa z dziewięciu banków, które wyłoniły się z Narodowego Banku Polskiego i rozpoczęły działalność komercyjną. WBK był pierwszym polskim bankiem, który został sprywatyzowany – w 1993 roku akcje tej spółki trafiły na Giełdę Papierów Wartościowych. W 1994 roku Allied Irish Bank (AIB) został akcjonariuszem Wielkopolskiego Banku Kredytowego, a w dwa lata później był już posiadaczem większościowego pakietu akcji. W 1999 roku, jako pierwszy bank w Polsce, WBK zaproponował wszystkim swoim klientom korzystanie z usług bankowości internetowej. AIB został właścicielem ponad 80 procent akcji Banku Zachodniego. Wielkopolski Bank Kredytowy i Bank Zachodni połączyły się tworząc Bank Zachodni WBK, czwarty pod względem wielkości bank działający na polskim rynku.

Suntech i BZWBK24 telefon

Suntech jest polskim producentem oprogramowania specjalizującym się w systemach bankowości elektronicznej oraz zarządzania dla operatorów telekomunikacyjnych. Systemy bankowości elektronicznej Suntechu są jednymi z najbardziej rozpowszechnionych na rynku polskim.

Pakiet bankowości elektronicznej dla klienta BZWBK24 nie jest typowym produktem „z półki”. System jest w pełni dopasowany do specyfiki klienta, jakim jest Bank Zachodni WBK. Automatyczna obsługa klienta przez telefon, oddana do użytku pod koniec 1999 roku, powstała w wyniku dziewięciomiesięcznego projektu zrealizowanego wspólnie przez Departament Bankowości Elektronicznej WBK pod kierownictwem Błażeja Miki i przez zespół projektowy Suntechu, prowadzony przez Wojciecha Franczaka.

„W tym wypadku można mówić o spełniającej się wizji technologicznej Suntechu, którą firma lansuje od 10 lat – mówi Wojciech Franczak. – Mimo że podobne systemy naszej produkcji działały już w innych bankach, takich jak Fortis Bank Polska S.A., Cuprum Bank S.A. czy LG Petro Bank S.A., wybór BZWBK był dla nas swoistym wyróżnieniem. Oznacza to, że cieszymy się zaufaniem lidera bankowości elektronicznej, który powierzył nam obsługę rachunków wszystkich swoich klientów w systemie ciągłym – 24 godziny na dobę, 365 dni w roku”.

Dzięki bezpośredniemu połączeniu systemu z centralnym systemem bankowym, klient ma gwarancję, że informacje uzyskane tą drogą są zawsze aktualne. Logika interfejsu głosowego użytkownika sprawia, iż posługiwanie się systemem jest niezwykle intuicyjne. Klient ma dostęp do wielu informacji głosowych (o produktach i usługach, oprocentowaniu lokat i kredytów, informacji promocyjnych i marketingowych itp.). Automat telefoniczny w BZWBK daje nie tylko możliwość sprawdzenia stanu konta, ale również realizacji zleceń przelewu między własnymi kontami oraz na

konta zewnętrzne. Udziela informacji o limitach kredytowych na rachunku czy o ostatnich operacjach, które miały miejsce. Obsługuje dodatkowe rachunki klienta w tym również rachunki kart kredytowych. Możliwe jest zakładanie, likwidowanie oraz przeglądanie (odstuchiwanie) rachunków lokat terminowych.

Jest również opcja wyszukiwania transakcji na rachunku według dat czy składania dyspozycji płatności rachunków na predefiniowane konta. Dostępne są informacje o złożonych dyspozycjach (zrealizowanych, w trakcie realizacji i niezrealizowanych, otwarcia lokaty, likwidacji itd.). Użytkownik ma również dostęp do bieżących informacji o kursach walut. Dla klientów wymagających rozmowy z konsultantem banku pomocna jest opcja przełączenia do Call Center, w którym operator otrzymuje informacje identyfikujące dzwoniącego.

Wszystkie dostępne dane, jak również potwierdzenia każdej operacji dokonanej na koncie (np. dyspozycje niezrealizowane oraz będące w trakcie realizacji), można otrzymać na żądanie faksem.

Od strony administracyjnej system wyposażono w bardzo elastyczne i efektywne narzędzia umożliwiające szybką modyfikację struktury menu obsługi oraz komunikatów głosowych. System umożliwia generowanie raportów na podstawie zbieranych automatycznie danych o czasie i liczbie połączeń, najczęściej używanych opcjach, czasie oczekiwania na połączenie czy o stanie systemu.



BZWBK24 telefon - system przyjazny dla klienta i dla banku

„Naszym celem było uzyskanie systemu, który z jednej strony upraszcza obsługę klienta, a z drugiej jest bardzo bezpieczny. O tym, że zarówno my, jak i bank, możemy uznać to założenie za spełnione, świadczą dane liczbowe. Według informacji BZWBK na dzień 31 grudnia 2001, liczba transakcji zawieranych miesięcznie za pośrednictwem naszego systemu przekraczała 90 000 dla osób fizycznych i 200 000 dla klientów korporacyjnych” – podsumowuje Wojciech Franczak. Liczba faksów, które system automatycznie wysyła do klientów korporacyjnych przekracza miesięcznie 10 tysięcy, a do osób fizycznych – tysiąc.

Ze swojej strony przedstawiciele banku nie ukrywają, że usługa BZWBK24 oznacza dla banku ogromną oszczędność kosztów. „Można przeprowadzić proste porównanie – dowodzi Błażej Mika – w przypadku, gdy operatorem jest pracownik banku, obsługa zapytania o stan konta trwa 3 minuty.



Ten sam proces przy użyciu BZWBK24 trwa zaledwie 25 sekund! W czasie, kiedy system obsługuje dzwoniących klientów nasi pracownicy mogą zająć się bardziej wyrafinowanymi zadaniami”. Zainstalowany w banku system pracuje na serwe-

rach z procesorami Intel z systemem operacyjnym Microsoft Windows NT i bazą danych SQL Server. Do obsługi połączeń telefonicznych za pomocą sieci ISDN Telekomunikacji Polskiej S.A. wykorzystywane są 32-portowe karty firmy Dialogic (obecnie Intel). Dla wygody pracowników banku nadzorujących tak ważny kanał komunikacji, system wyposażono we wszechstronne narzędzia do zarządzania klientami i transakcjami oraz w rozbudowane raportowanie.

Usługa BZWBK24 telefon jest dostępna na terenie całego kraju pod jednym bezpłatnym numerem telefonicznym 0-800 240 240 lub za cenę połączenia lokalnego, co na pewno nie jest bez znaczenia dla klientów. W porównaniu z bankowością internetową, bankowość telefoniczna może poszczycić się większą bazą klientów, jako że nie jest tu potrzebny komputer podłączony do Internetu. Mimo swych dużych możliwości system jest bardzo prosty w obsłudze, a do korzystania z niego klientowi wystarczy telefon z możliwością wybierania tonowego.

Inną kwestią, na którą twórcy systemu zwrócili szczególną uwagę, jest ergonomia obsługi, wyraźny głos lektora i możliwość poruszania się bez kartki. Z tego niewątpliwego uproszczenia usług bankowych korzysta już 130 tysięcy klientów, z tego 105 tysięcy osób fizycznych i 25 tysięcy firm.

„Tak szeroka rzesza zadowolonych klientów to cenny skarb – twierdzi Błażej Mika. – Zachęcamy wszystkich Państwa do sprawdzenia, jak miłe i nieskomplikowane może być zarządzanie własnymi pieniędzmi!”.