

Banco Bisa



Banco Bisa (BB) es una de las instituciones financieras líderes en Bolivia con oficinas en La Paz, Santa Cruz, Cochabamba, Sucre, Tarija y Oruro. Desde 1963, Banco Bisa ha ofrecido una importante gama de soluciones financieras a sus clientes. Para más información, visite www.bisa.com.

Desafío

Con el objetivo en ofrecer un servicio de diferencial a sus clientes, BB quería proveer un nuevo servicio: un solo número telefónico que los clientes puedan usar para acceder a información y servicios del banco en cualquier momento del día y desde cualquier lugar. BB también estaba interesado en una solución basada en Telefonía IP que pueda ser ínteroperable con su sistema e infraestructura ya existente.

Solución

BB eligió una solución Avaya compuesta por el Avaya Communication Manager instalado en un servidor de Comunicaciones Avaya DEFINITY con Avaya CTI (Computer Telephony Integration), Avaya IP Agent, Avaya IVR (Interactive Voice Response) y Avaya Proactive Contact Management en su Contact Center ubicado en La Paz, Bolivia. BB confió en el BusinessPartner Alpha Systems para implementar la solución.

Aplicaciones y servicios

- Avaya Communication Manager
- Avaya Definity Server
- Avaya Computer Telephony Integration
- Avaya IP Agent
- Avaya Interactive Response
- Avaya Proactive Contact Management
- Avaya BusinessPartner

Resultados

Provee un servicio 24x7 global a sus clientes: Con Avaya Interactive Response, BB esta ofreciendo un nuevo servicio para **clientes denominado:** TELEBISA. Este nuevo canal de comunicación permite a los clientes realizar sus transacciones financieras por teléfono, las 24 horas los 7 días de la semana, de forma segura y confiable.

Reduce el tiempo de espera y mejora la productividad del agente: BB también está utilizando el Avaya Interactive Response para redirigir las llamadas de forma más eficiente sin la necesidad del Contact Center. Las llamadas entrantes son derivadas al agente más apropiado, reduciendo el tiempo de espera y mejorando la productividad del agente.

Manejo proactivo de la relación con el cliente y servicios de llamadas salientes: BB está utilizando Avaya Proactive Contact Management para automatizar las llamadas a los clientes, detectar cuando se realiza la conexión y asegurar que el agente correcto instantáneamente se conecta con el cliente. Esto ayuda a BB a tener un proactivo contacto con y potenciar la realización de los llamados salientes; como servicios de Telesales, notificaciones al cliente, servicios de seguimiento y llamadas de cobranzas.

Incremento de oportunidades: A través de la eficiencia de Avaya Contact Management, los agentes logran capitalizar las oportunidades de negocios en cada contacto con el cliente.

La integración del sistema provee nuevos y mejores servicios: BB puede integrar su nueva solución de IP de Avaya con sus sistemas ya existentes, incluyendo Siebel. La solución de Contact Center de Avaya con Avaya Interactive Response, Avaya Proactive Contact Management y CTI, ha permitido a Banco Bisa no sólo a ofrecer nuevos y mejores servicios a sus clientes, sino también ha resultado en un incremento en la productividad de los empleados.