

# Видеоконсультант 24/7 для Банка Москвы



# Видеоконсультант 24/7 для Банка Москвы

Благодаря сочетанию современных информационных технологий с дистанционными и интерактивными сервисами Банк Москвы смог предложить частным и корпоративным клиентам новый уровень банковского обслуживания. В рамках проекта Digital Office банк внедряет решение «видеоконсультант», обеспечивающее видеосвязь между клиентом и оператором контакт-центра.

## Задача

В настоящее время Банк Москвы обслуживает более 100 тыс. корпоративных и свыше 9 млн частных клиентов. В Банке Москвы функционирует коммуникационная платформа на базе решений Avaya, которая позволяет объединить отделения банка в единую информационную сеть с целью повышения качества обслуживания клиентов.

## Решение

Впервые у жителей Москвы появился полный круглосуточный доступ к основным услугам банка. В рамках организации отделения нового формата Digital Office установлен видеоконсультант – решение от компании Avaya, благодаря которому стало возможным видеобщение клиентов Банка с операторами контакт-центра.

## Созданная ценность

- Потенциал для расширения каналов взаимодействия с клиентами.
- Потенциал для снижения затрат на обслуживание клиентов за счет повышения степени самообслуживания.
- Потенциал для роста уровня продаж сложных продуктов за счет повышения доступности услуг банка.

## Видеоконсультант 24/7 для Банка Москвы

Москва, Россия – Банк Москвы – один из лидеров банковской отрасли по внедрению новейших достижений IT-индустрии. В настоящее время Банк Москвы обслуживает более 100 тыс. корпоративных и свыше 9 млн частных клиентов. В Банке Москвы функционирует коммуникационная платформа Avaya Communication Manager, которая позволяет объединить в единую информационную сеть отделения банка. Желая предоставить клиентам максимальное качество обслуживания, Банк Москвы внедрил решение видеоконсультант.

«Впервые у жителей Москвы появился круглосуточный доступ к основным услугам банка, – отметил Владимир Мишугин, управляющий директор Блока информационных технологий Банка Москвы. – Говоря о видеобанкомате, важно отметить, что речь идет не просто о сеансе видеосвязи, а о полноценном видеовызове в мультимедийный центр обработки вызовов (ЦОВ). Такой подход к реализации идеи

**«Впервые у жителей Москвы появился полный круглосуточный доступ к основным услугам банка. Это не просто видео-банкомат, это - полнофункциональная видеосвязь между нашими клиентами и мультимедийным контакт-центром Банка Москвы»**

— Владимир Мишугин, управляющий директор Блока информационных технологий Банка Москвы

видеобщения между агентом ЦОВ и клиентом банка позволяет в будущем без существенных затрат наращивать количество видеобанкоматов.»

Проект был реализован в рамках организации отделения нового формата Digital Office Банка Москвы. Благодаря ему клиент банка может получить консультацию специалиста в любое время суток. Digital Office – это уникальный проект; за счет комбинации современных информационных технологий, дистанционных и интерактивных сервисов Банк Москвы меняет традиционное представление о банковском обслуживании частных и корпоративных клиентов.

## Новые стандарты предоставления банковских услуг

Комплекс услуг, предоставляемых в Digital Office, включает в себя автоматизированную зону самообслуживания с круглосуточным доступом к счетам, возможностью проведения платежей, осуществления переводов, а также внесения средств на счета третьих лиц. В офисе Банка Москвы функционирует современный центр дистанционного обслуживания клиентов (ЦДО) и реализован проект по корпоративной телефонии, что в комплексе представляет единую коммуникационную платформу банка, реализованную на базе решений Avaya.

«Банк Москвы является одним из лидеров отрасли по внедрению новейших достижений IT-индустрии. Скорость изменения мира вокруг нас растет, и клиенты требуют столь же быстрых изменений от банков. Avaya постоянно стремится к удовлетворению потребностей компаний и предлагает актуальные решения и технологии, ориентированные на

**«Банк Москвы является одним из лидеров отрасли по внедрению достижений IT-индустрии. Avaya постоянно стремится к удовлетворению потребностей компаний и предлагает актуальные решения и технологии, ориентированные на мультимедийное интерактивное взаимодействие»**

— Георгий Санадзе, технический директор Avaya в России и странах СНГ

мультимедийное интерактивное взаимодействие», – говорит Георгий Санадзе, технический директор Avaya в России и странах СНГ.

Рассмотрев имеющиеся на рынке предложения, Банк Москвы остановил свой выбор на решении видеоконсультант от компании Avaya, так как данное решение более полно удовлетворяет задачи банка и интегрируется в существующую инфраструктуру на базе Avaya.

«Работа над проектом заняла всего 4 месяца, — отметила Оксана Смирнова-Крелль, Вице-президент Банка Москвы. — Возможность эффективной адаптации технологических решений к существующим сервисным предложениям — одно из отличий данного проекта. В 2011 году реализованные в рамках проекта решения планируется тиражировать на сеть отделений Банка в Москве, а по мере технологической готовности — и в регионах России».



Внедрение системы консультирования клиентов с помощью видеосвязи заняло всего три недели из четырех месяцев работы над проектом банка. Необходимые приложения были развернуты как в банкоматах, так и на стороне контакт-центра Банка Москвы. Рабочие места операторов были оборудованы видеокамерой. Система прошла тестирование, в ходе которого был отлажен процесс организации очереди из видеозвонков и были успешно установлены видеосессии между клиентом и агентом контакт-центра.

## Видеоконсультация в контакт-центре

Комплекс услуг Digital Office Банка Москвы обеспечивает удобный способ управления счетами и услугами в круглосуточном режиме. Тем не менее, если у клиента банка возникает вопрос, он может в любой момент связаться со специалистом и

получить необходимую информацию в режиме двусторонней видеосвязи. Просмотр информационного меню банка осуществляется с помощью услуги видео-IVR. Видеовызовы полностью интегрируются в базу данных и расширяют способы коммуникаций с клиентом. Так же, как и любые другие обращения в контакт-центр, их выполнение отслеживается и может быть поставлено на контроль. Если раньше клиенту банка приходилось обращаться в офис для совершения некоторых операций по счету, теперь он может совершить необходимые действия в режиме самообслуживания.

Решение Avaya позволяет повысить доступность услуг банка, рост уровня продаж сложных продуктов в отделениях за счет доступа к экспертным ресурсам. В итоге видеоконсультант помог решить стратегические задачи Банка Москвы по расширению каналов взаимодействия с клиентами и увеличению операционной эффективности.

## Сферы применения

- Avaya Aura® Call Center Elite
- Avaya one-X® Communicator
- Avaya Call Management System

## Услуги

- APS one-X control implementation
- Video queue routing implementation

## БАНК МОСКВЫ

ОАО «Банк Москвы» ([www.bm.ru](http://www.bm.ru)) – один из крупнейших универсальных банков России, предоставляющий диверсифицированный спектр финансовых услуг как для юридических, так и для частных лиц.

В настоящее время Банк Москвы обслуживает более 100 тыс. корпоративных и свыше 9 млн частных клиентов. Среди клиентов – юридических лиц – крупнейшие отраслевые предприятия, предприятия среднего и малого бизнеса.

Высокую надежность Банка Москвы подтверждают рейтинги международных рейтинговых агентств. Долгосрочный кредитный рейтинг Банка по версии Moody's Investors Service – Ba2, по данным Fitch Ratings – BBB-.

## О компании Avaya

Avaya – мировой лидер в области бизнес-коммуникаций. Компания разрабатывает решения для унифицированных коммуникаций, контакт-центров, передачи данных и предоставляет сопутствующие услуги, предлагая их крупнейшим мировым компаниям и организациям как напрямую, так и через обширную сеть бизнес-партнеров.

Более подробная информация представлена на корпоративном сайте Avaya: [www.avaya.ru](http://www.avaya.ru).

© 2011 Avaya Inc. Все права защищены.

Avaya и логотип Avaya являются торговыми марками Avaya Inc. и зарегистрированы в США и других странах. Все торговые марки, обозначенные символами ®, SM или TM – это

зарегистрированные товарные знаки, знаки обслуживания или товарные знаки, соответственно, компании Avaya Inc. Все остальные торговые марки являются собственностью соответствующих владельцев. Avaya также может иметь права на товарный знак и другие термины, используемые в настоящем документе. Упоминание компании Avaya также подразумевает упоминание подразделения корпоративных решений компании Nortel, которое было приобретено Avaya 18 декабря 2009 года.

10/11 • GCC4807RU