



O banci

Banca Intesa je vodeća banka na srpskom tržištu i pouzdan partner za 1,42 miliona klijenata, fizičkih i pravnih lica. Banca Intesa u Srbiji je zastupljena kroz poslovnu mrežu od 170 ekspozitura i sa 3000 zaposlenih. Članica je grupacije Intesa Sanpaolo koja je, kao najprofitabilnija i najveća italijanska bankarska grupacija, jedna od najvećih u evrozoni sa tržišnom kapitalizacijom od 33 milijardi evra. Ova grupacija širom sveta ima više od 19,2 miliona klijenata i mrežu od preko 5000 filijala. U regionu Centralne i Istočne Evrope kao i Srednjeg istoka i severne Afrike, posluje kroz 1200 ekspozitura sa 8,1 miliona klijenata.

AURORA - rešenje za unapređenje zadovoljstva korisnika Banca Intesa

Tržišni izazovi

Banca Intesa, lider na visoko konkurentnom tržištu finansijskih usluga Srbije, je pouzdan partner za više od 1,4 miliona klijenata u Srbiji, koji sa bankom ostvare više od 1.000.000 kontakata mesečno. Banka poseduje izuzetno savremen kontakt centar već dugi niz godina, ali je konstantan rast broja klijenata stvorio potrebu za unapređenjem postojećeg sistema komunikacije sa klijentima. Naime, Banca Intesa ima za cilj očuvanje leaderske pozicije, te je prioritet u narednom periodu održavanje visokog nivoa klijent servisa, odnosno unapređenje zadovoljstva korisnika pruženom uslugom. Cilj je kvantifikovan: Vreme obrade zahteva klijenata, u delu obrade prigovora i

reklamacija, treba da bude smanjeno za 25%.

Unapređenje poslovanja i zadovoljstva klijenata

Osnovni zadatak kompanije Algotech bio je da implementira Aurora poslovno rešenje koje omogućava upravljanje kompletnim životnim ciklusom zahteva, reklamacija i prigovora korisnika, fizičkih i pravnih lica i na taj način unapređuje brigu o korisnicima i povećava satisfakciju klijenata banke. Uz to, Aurora rešenje usklađeno je sa zahtevima regulatora i postojećim poslovnim procesima banke i značajno smanjuje vreme obrade zahteva klijenata.



Aurora softverom su uređeni procesi postupanja po zahtevima i prigovorima klijenata, zatim reklamacija po platnim karticama i reklamacijama u platnom prometu. Svaki od tri navedena procesa je praktično zaseban u smislu da je podložan posebnim zahtevima u procesnom, proceduralnom i regulatornom smislu, te je samim tim i Auroru trebalo prilagoditi ovim različitim potrebama banke. Iz tog razloga su za svaku od ove tri oblasti kreirani posebni moduli, koji su u potpunosti odgovorili na poslovne zahteve banke.

Integracija rešenja

Aurora softver, je tokom implementacije, integrisan:

- sa infrastrukturom banke kroz Single-Sign-On na aplikaciju za korisnike

korporativne mreže,

- sa web portalom i e-mail sistemima banke za komunikaciju sa klijentima
- sa korisnicima banke, internom notifikacijom i alarmiranjem,
- sa matičnim podacima banke za upit u baze klijenata, kao i sa sistemima za izveštavanje.

Algotech je pri tome:

- definisao korisničke zahteve i poslovne procese,
- prilagođavao Auroru zahtevima klijenta tokom implementacije,
- dodatno razvio funkcionalnosti Aurore u skladu sa potrebama klijenta,
- izvršio fine tuning Aurore nakon produktivnog starta.

Aurora rešenje je prilagođeno zahtevima lokalnog regulatora (Narodne banke Srbije) po pitanju usklađenosti procesa prigovora korisnika, a takođe

je usklađeno sa kompleksnim pravilima Visa, i MasterCard sistema. Shodno tome, Aurora rešenje obrađuje kompletan životni ciklus reklamacije u domenu kartičnog poslovanja banke.

Implementacija projekta

Implementacija projekta je trajala nešto kraće od 12 meseci. Tri modula su fazno uvođena, što je omogućilo da period stabilizacije bude kvalitetno ispraćen i da svi izazovi budu prevaziđeni na brz i kvalitetan način. U tom smislu, vreme implementacije projekta je optimalno, uzimajući u obzir zahteve koji su pre projekta definisani u saradnji između kompanija Algotech i Banca Intesa. Jednostavnost i pouzdanost Aurora rešenje ima vrlo intuitivan interfejs, te je samim tim pojednostavljeno korišćenje i snalaženje u aplikaciji od strane krajnjih korisnika. Sva tri modula, koja pokrivaju različite procese, se koriste kako od strane zaposlenih u centrali Banca Intesa tako i od strane zaposlenih u poslovnoj mreži. U tom smislu, jednostavnost i intuitivnosti same aplikacije su, u značajnoj meri, olakšali obuku i usvajanje Aurora aplikacije od strane svih korisnika. Takođe, usled internih i eksternih

“ Sa kompanijom Algotech sam imao prilike da saradujem prilikom rada na projektu uvođenja Kontakt Centra u Banca Intesa. Iskustva u saradnji na tom projektu su bila vrlo pozitivna. Sa druge strane, implementirano rešenje Aurora, je, prema rečima zaposlenih u kompaniji Algotech, moglo da odgovori na specifične zahteve Banca Intesa u pogledu obrade prigovora i reklamacija. Po sistemu “res non verba”, Algotech je svoja obećanja ispunio u smislu da je Aurora uspešno odgovorila na sve postavljene zahteve. ”

Nemanja Stanišić,
Head of Customer Satisfaction Office, Banca Intesa

(regulatornih) zahteva u pogledu izveštavanja, Aurora je olakšala kreiranje izveštaja banke, a pre svega povećala broj dostupnih izveštaja, što posledično omogućava i kvalitetniju analizu predmeta i povećanje efikasnosti banke u radu sa klijentima. Nove usluge banke Pored standardnih funkcionalnosti Aurora

rešenja (fazno rešavanje i verifikacija zahteva, “workflow” procesi i omogućavanje različitih vrsta klasifikacija predmeta) uveden je sistem automatskih notifikacija i odgovora prema klijentima, koji u velikoj meri olakšavaju i ubrzavaju rad po svakom pojedinačnom predmetu. Dodatno, veoma je važna i

funkcija administracije same aplikacije, u skladu sa kojom je krajnjim korisnicima omogućeno da upravljaju različitim aspektima rada u smislu naknadnog podešavanja, ili uvođenja nekih funkcija aplikacije, a bez potrebe učešća vendara. Samim tim Aurora se može definisati i kao aplikacija koja korisnicima pruža, iz perspektive savremenog poslovanja, dve veoma bitne funkcionalnosti – fleksibilnost i samostalnost. Očekivani i ostvareni rezultati Uvođenjem Aurore očekivanja banke su bila usmerena na ubrzanje procesa obrade različitih tipova zahteva, uz istovremeno povećanje pouzdanosti u smislu eliminacije mogućnosti za propuštanjem obrade pojedinačnih zahteva ili prekoračenja roka obrade.



O kompaniji Algotech

Algotech je vodeći regionalni sistem integrator i provajder IT usluga. Algotech nudi telekomunikaciona rešenja za unapređenje odnosa sa klijentima na efikasan i profitabilan način. Izuzetno poznavanje i razumevanje potreba lokalnih kompanija, omogućava kompaniji Algotech da zadrži lidersku poziciju u centralnoj i istočnoj Evropi. Neki od mnogobrojnih klijenata u Evropi su: American Express, Avon, BAT, CitiBank, DHL, EON, First Data International, Global Payments Europe, GTS, ING, Interoute, Lufthansa, Michael Page International, Raiffeisen Bank, Telecom Serbia, Telenor, Ticket Online, TNT, Unicef i UPC.

Ukratko, fokus je bio na povećanju produktivnosti i efikasnosti, uz istovremeno unapređenje pouzdanosti obrade zahteva. Kvantitativni očekivani cilj implementacije Aurore bio je smanjenje vremena obrade zahteva klijenata za 25%.

Očekivanja koja su postavljena ispred kompanije Algotech ispunjena su u potpunosti. Nakon uvođenja Aurore i određenih internih unapređenja, vreme obrade zahteva klijenata smanjeno je za 50%, dok je zadovoljstvo klijenata ažurnim pristupom banke, u pogledu njihovih zahteva, značajno povećano.

Prednosti za banku Aurora rešenje omogućava:

- optimalno upravljanje upitima, zahtevima i reklamacijama klijenata,
- unapređenje brige o korisnicima banke,
- efikasno rešavanje problema u komunikaciji sa klijentima standardizacijom usluga i efektivnom komunikacijom u segmentu reklamacija klijenata,

- dobijanje potrebnih informacije već u prvoj interakciji sa klijentima,
- centralizovana baza podataka svih upita klijenata,
- usaglašenost regulatornih zahteva i izveštavanja,
- pomaže standardizaciji procesa i komunikacije koristeći unapred definisane šablone, čime se unapređuje nivo upravljanja i povećava merljivost rezultata, izgrađuje interna baza znanja, što dovodi do smanjenja troškova i većeg zadovoljstva kako klijenata, tako i zaposlenih.

Efikasna i pouzdana obrada prigovora i reklamacija uz istovremenu fleksibilnost, koju obezbeđuje Aurora rešenje, omogućava pružanje kvalitetnije i efikasnije usluge i na taj način unapređuje nivo zadovoljstva klijenata banke, što predstavlja kritični faktor održavanja liderske pozicije na visoko konkurentnom tržištu finansijskih usluga Srbije.