

# SEB PANK UNIFITSEERIB SIDEVÕRGU TELEFONISÜSTEEMIGA ALCATEL-LUCENT JA KLIENDIKESKUSEGA GENESYS

## TEAVE KLIENDI KOHTA

SEB Grupp on Põhja-Euroopa juhtiv finantsteenuste osutaja. Tihedaid ja pikaajalisi suhteid hindava pangana pakub SEB Rootsis ja Baltimaades finantskonsultatsioone ja laia valikut finantsteenuseid. SEB pank tegutseb Lätis juba üle 20 aasta, teenindades praegu peaaegu 36 000 äriklienti ja 477 000 eraiskut. 2013. aasta tunnustused – Läti parim pank kategoorias „Parimad pangad Kesk- ja Ida-Euroopa kiiresti kasvavatel turgudel 2013“ (Global Finance), Läti parim kinnisvara finantseeriv pank (Euromoney), kuld kategooria jätkusuutlikkuse indeksis.

## ÜLESANDED

- Luua ühtne ja tsentraliseeritult konfigureeritav panga sidevõrk.
- Kujundada panga filiaalides asuvad eraldi keskjaamad Alcatel-Lucent OmniPCX Office ümber süsteemiks Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise, et luua ühtne süsteem, milles filiaalid on täielikult integreeritud ühisesse sidevõrku.
- Tagada töötajatele rakendus, mis võimaldaks neil teha arvuti abil mugavalt kõnesid ning säilitada ulatuslikku väljunud ja saabunud kõnede ajalugu.
- Luua nüüdisaegne klienditeeninduskeskus, mis võimaldaks peale saabuvate kõnede teenindamise korraldada ka väljuvate kõnede kampaaniaid ja töödelda elektroonilisi päringuid (e-post, jututuba, Skype jne), tagades ühtse juhtimise ja statistika.

## TOOTED, LAHENDUSED JA TEENUSED

- Alcatel-Lucent Omni PCX Enterprise Communication Server
- Alcatel-Lucent OmniVista
- Alcatel-Lucent OmniTouch Instant Communications suite
- Multimeedia kliendikeskuse tarkvara Genesys

## ÄRILISED JA TEHNILISED SAAVUTUSED

- Nüüdisaegne sidesüsteem, mis on tsentraliseeritult juhitud ja jälgitav ning tagab tsentraliseeritud tarifitseerimise kogu panga sidevõrgu jaoks.
- Tänu hajusarhitektuurile on lahendus nii turvaline kui ka minimaalse ajakuluga teenindatav.
- Ettevõtte vajaduste muutudes saab süsteemi paindlikult kohandada.
- Konkurentsivõimeline hinna ja kvaliteedi suhe. Optimaalsed süsteemi pidamise ja nüüdisajastamise kulud.
- Asjatundlik kohalik hooldus- ja tugiteenus, mida osutab tootja volitatud partner Adventus Solutions.
- Telefonisüsteemiga Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise tihedalt integreeruva kliendikeskuse Genesys kasutuselevõtmine aitas oluliselt paranda klienditeeninduse kvaliteeti ja luua uusi sidekanaleid klientidega suhtlemiseks.



„SEB pank valis firma Adventus Solutions pakutava sidelahenduse Alcatel-Lucent, kuna see vastas kõige paremini panga nõudmistele ja pakkus konkurentsivõimelisi kulusid.

Ettevõtte arendes saame paindlikult arendada ka oma sidesüsteemi ja lisada tehnika arendes uusi funktsioone. Alcatel-Lucenti seadmed on end tõestanud ja olnud täiesti töökindlad. Kliendikeskus Genesys tagab kvaliteetse ja tõhusa klienditeeninduse protsessi juurutamise. Adventus Solutionsi spetsialistid reageerivad operatiivselt meie küsimustele ja pakuvad kõrge kvalifikatsiooniga tuge.”

**Ģirts Priedols**, SEB panga IT-hoolduse teenistuse sidegrupi juhataja

## PROJEKTI ANDMED

- Koostöö: alates 1997. aastast
- Äripartner: Adventus Solutions (Riia, Läti)

## KLIENDI PROFIIL

- Asukoht: Läti
- Valdkond: pank
- Kasutajate arv: 2500

