

НОВАЯ СИСТЕМА ОБРАБОТКИ ВЫЗОВОВ В «СБЕРБАНКЕ»

5 июня специалистами компании «Интерсист-Сервис» и Западно-Уральского банка ОАО «Сбербанк России» была запущена в эксплуатацию система обработки вызовов (Контакт-Центр), разработанная для одного из управлений банка. Контакт-центр организован на базе программных продуктов компании Genesys Telecommunications Laboratories и призван повысить уровень обслуживания клиентов банка.

Внедрение такой системы позволит клиентам банка использовать самые современные технологии для контактов со специалистами, а сотрудникам банка — повысить уровень автоматизации технологического процесса обработки информации о контактах. Благодаря использованию данной системы, появляется возможность существенно сократить время, затраченное от запроса клиента до получения им необходимой информации. Новая система создает единое для всех типов обрабатываемой информации автоматизированное рабочее место для сотрудника контакт-центра и консолидирует средства сбора статистической информации для всех типов обрабатываемой информации.



ООО «ИНТЕРСИСТ-Сервис»:
ул. Тимирязева, д. 24а
тел. 210-40-00, факс 210-40-01
info@intersyst.ru,
www.intersyst.ru