

Управление обслуживанием клиентов



**СУО ДАМАСК повысит качество
обслуживания клиентов в 40
отделениях ХоумКредит Банка**

Постановка задачи

По состоянию на 30 сентября 2010 года региональная сеть ХоумКредит Банка состояла из 82 представительств, 200 офисов и 6 филиалов на территории России. Продукты Банка представлены в 39 тыс. точках продаж. Клиентами Банка являются более 19 млн. человек.

11 октября 2010 г. Банк завершил конкурс на поставку систем электронной очереди в ХоумКредит Банке. В тендере рассматривалось 16 решений, из которых по совокупности ценовых и функциональных характеристик была выбрана СУО ДАМАСК.

Решение о проведении конкурса было продиктовано стремлением банка сократить время ожидания обслуживания у себя в отделениях. Неприятным эффектом от возрастания клиентопотока, которое ощутили на себе все банки страны стали очереди в отделениях и возрастание времени ожидания обслуживания до 15-30 минут.

Программа сокращения времени обслуживания предполагала ряд мероприятий, одним из которых должно стать изменение программы мотивации персонала отделений – теперь большая часть премии сотрудников будет зависеть от числа проведенных ими транзакций и временных показателей обслуживания клиентов в отделении.

А поскольку объективный учет и анализ временных показателей обслуживания не возможен без системы электронной очереди, то внедрение СУО стало неотъемлемым элементом.

Решение

С ноября 2010 г. Компания Дамаск со своим партнером приступила к внедрениям систем в 40 крупнейших отделениях Хоум Кредит Банка в Европейской части России. В настоящее время проект находится в самой активной стадии.

«Хоум-Кредит очень требовательно подошел к выбору решения», – говорит директор компании Александр Другов – «Одним из решающих факторов оказалась возможность интеграции СУО ДАМАСК с имеющимися информационными системами. Одним из результатов интеграции станет то, что система будет идентифицировать Клиента еще на этапе его регистрации в очередь и предоставлять ему специальные предложения, подходящие для него».

Помимо этого актуальными для Банка оказались следующие опции из функционала ДАМАСК:

- Запись разговоров с Клиентами, используемая для контроля работы операционистов и улаживания конфликтных ситуаций;
- Опция централизованного управления, позволяющая в один клик мыши провести обновление систем, внести изменения в транслируемый на элементах системы список оказываемых услуг, изменить рекламный контент и т.д.;
- Система оценки качества, основанная на клиентских пультах.

Поэтому наверно закономерно, что ДАМАСК-БАНК все чаще выбирают крупнейшие банковские структуры. Месяцем раньше о решении использовать ДАМАСК-БАНК объявил Забайкальский банк Сбербанка. А с 2008 года под управлением ДАМАСК-БАНК работают все отделения СитиБанк в Москве и Санкт-Петербурге. Так же систему успешно эксплуатируют крупные региональные банки - БайкалБанк и Уральский банк реконструкции и развития.

«Такая активность банковских структур свидетельствует о понимании эффективности использования СУО для снижения издержек и повышения прибыли. Можно говорить о том, что наличие системы управления очередью в операционных отделениях банков постепенно становится стандартом де-факто» - считает Другов А.Д.

Результат

Предполагается, что по результатам внедрения СУО в Банке будет полностью решена проблема контроля работы сотрудников и получения объективных данных о временных характеристиках обслуживания. Отчеты системы ДАМАСК позволят без дополнительных операций и привлечения лишних программных средств рассчитывать мотивационную часть зарплаты сотрудников, связанную с числом проведенных транзакций и средним временем ожидания клиентов в отделении.

О компании ДАМАСК

Компания Дамаск занимается разработкой, продвижением и сопровождением оригинальной системы управления очередью Дамаск.

За шесть лет работы на рынке Компания Дамаск – приобрела значительный опыт и экспертные знания в сфере управления потоками посетителей, а ныне является лидирующим российским разработчиком этого направления.

В настоящее время системы электронной очереди ДАМАСК работают в 300 пунктах на территории 60 регионов, поддерживают 4 000 рабочих мест, и обслуживанию 100 000 посетителей ежедневно. Партнерская сеть компании насчитывает более 50 компаний от Калининграда до Иркутска.

Компания ДАМАСК входит в LETA Group.

О LETA Group

LETA Group – управляющая и инвестиционная компания в сфере передовых информационных технологий. Инвестиционная стратегия LETA Group основывается на создании, приобретении и управлении активами в различных сегментах российского ИТ-рынка.

В настоящее время под управлением LETA Group находятся следующие компании:

LETA IT-company, ESS Distribution, Group-IB, ДАМАСК, HamsterSoft ASK Labs и ACKOM-строй. Всего в Группе компаний работает более 320 человек. Выручка LETA Group в 2009 году составила 2 920 млн. руб.



ООО «ДАМАСК»

Москва тел. (499) 703-20-26

Екатеринбург тел. (343) 286-21-30, 286-21-40

Email: info@damask.ru

www.damask.ru