

Успешное сотрудничество Infinity и ПАО СКБ Приморья «Примсоцбанк»

Тематика: **IT и телекоммуникации**
Корпоративные новости

Дата публикации: 26.12.2016

г. Москва

Дата мероприятия /
события: 26.12.2016

«Функционал колл-центра Infinity на данный момент нас полностью устраивает», — Мария Гаевская, начальник службы качества обслуживания клиентов ПАО СКБ Приморья «Примсоцбанк».

ПАО СКБ Приморья «Примсоцбанк» (лицензия ЦБ РФ №2733) основан 4 марта 1994 года — российский универсальный банк, один из лидеров банковской сферы Дальнего Востока. Филиальная сеть Примсоцбанка насчитывает 54 точки присутствия в 24 населенных пунктах России, в том числе 7 филиалов в Приморском, Хабаровском, Камчатском крае, Омской, Челябинской, Иркутской, Свердловской области, Москве и Санкт-Петербурге.

С колл-центром Infinity Примсоцбанк успешно работает уже более двух лет. Мария Гаевская, начальник службы качества обслуживания клиентов ПАО СКБ Приморья «Примсоцбанк»: «На данный момент функционал call-центра Infinity полностью удовлетворяет наши потребности. Если какую-то функциональность необходимо добавить (например, отчеты или сценарии), программисты все это быстро делают».

Infinity для Примсоцбанк, по словам Марии Гаевской, — это прежде всего обработка входящих звонков и внутренняя связь между сотрудниками банка. Infinity позволяет быстро и качественно обрабатывать входящие звонки клиентов, обратившихся в банк. Программное обеспечение определяет номер абонента и выводит на экран оператора карточку клиента, содержащую детальные сведения о звонящем, если это не первый звонок абонента в банк. Данная карточка предоставляет возможность объединения информации о клиенте, полученной из различных корпоративных баз компании. В ходе разговора с контрагентом сотрудник может дополнять историю работы с клиентом, вносить изменения в хранящуюся информацию.

Кроме этого, сотрудники Примсоцбанка активно используют интегрированную систему аналитики. В Infinity реализовано огромное количество отчетов, отражающих различные аспекты работы контакт-центра: степень загруженности телефонных линий, уровень обслуживания абонентов, среднее количество звонков и многое другое. В распоряжении сотрудников имеется детальная информация по всем звонкам банка за любой интересующий период. Infinity позволяет создавать уникальные отчеты, чем активно пользуются сотрудники банка. «Функционал колл-центра Infinity на данный момент нас полностью устраивает», — комментирует Мария Гаевская.

Подробнее: <https://www.inteltelecom.ru/history-of-success/5127/>

Постоянная ссылка на материал: <http://smi2go.ru/publications/83217/>