

Handelsbanken

IP КОММУНИКАЦИИ И РАСПРЕДЕЛЕННЫЙ
КОНТАКТ ЦЕНТР

Handelsbanken, один из ведущих банков Швеции и один из крупнейших банков в скандинавских странах, внедрил решение Aastra, чтобы обеспечить новую голосовую коммуникационную платформу для всех своих офисов в Швеции.



Руководство банка получило улучшенную эффективность и более качественные коммуникации, а также обеспечило унификацию оборудования телефонии всей компании. У Handelsbanken имеется 461 офис и 5.000 сотрудников по всей Швеции.

До момента внедрения, каждое отделение банка управляло своей собственной телефонной сетью, которая представляла собой сложную инфраструктуру, и технически и с точки зрения обеспечения доступа к услугам.

Работая с партнером TDC, банк внедрил решение, основанное на Aastra MX-ONE, чтобы обеспечить своим подразделениям возможности IP телефо-

нии, а также серверы для дополнительных услуг телефонии. В то время, как у крупных офисов банка установлен свой собственный сервер MX-ONE, малые филиалы были снабжены новыми IP телефонами, связанными непосредственно с центральным офисом через ведомственную сеть Handelsbanken.



Handelsbanken начал миграцию своих офисов на новую платформу осенью 2009 года. У всех пользователей появился доступ к системе унифицированных сообщений, расширенному управлению контактами и вызовами, функциональным возможностям управления своим присутствием, а также появилась перспектива объединения всех этих функций с продвинутыми функциональными возможностями центра обработки вызовов (через MX-ONE Messaging, CMG и Solidus eCare соответственно).

Hadelsbanken

Основные моменты

Требования заказчика

- ✦ IP коммуникации
- ✦ Простое и эффективное управление
- ✦ Распределенная архитектура
- ✦ Мультимедийный центр обработки вызовов

Компоненты решения

- ✦ Платформа MX-ONE
- ✦ IP, аналоговые и цифровые терминалы
- ✦ Контакт центр Solidus eCare
- ✦ Приложения MX-ONE Messaging

Выгоды для заказчика

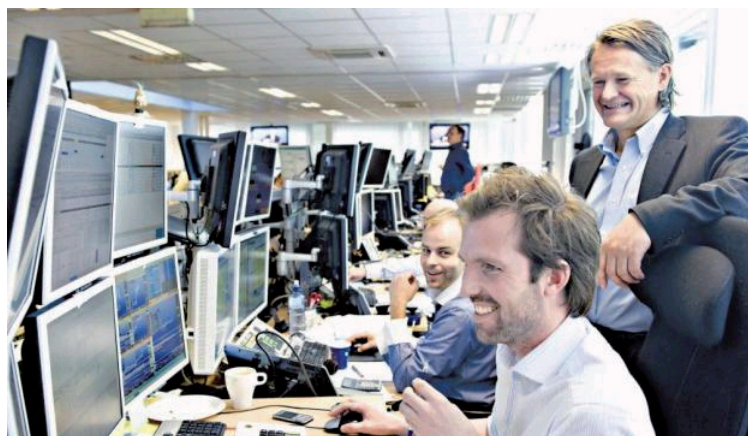
- ✦ Простая миграция к IP
- ✦ Гибкость и простота управления
- ✦ Распределенная архитектура
- ✦ Сетевой контакт центр
- ✦ Доступные сервисы унифицированных коммуникаций

«Мы сделали предварительный обзор рынка для оценки потенциальных поставщиков и пришли к выводу, что Aastra - это тот поставщик, который лучше всего удовлетворяет нашим потребностям, объединив всю нашу инфраструктуру в единое целое. Мало того, что мы извлекли выгоду из улучшенных функциональных возможностей и доступности новой платформы, мы еще и получили возможность более простого и эффективного управления»

Ларс Вибек

Глава департамента коммуникаций и сетей Handelsbanken

Компоненты и схема решения



Компонентами решения, внедренного в банке являются коммуникационная платформа MX-ONE с пятью тысячами абонентов, мультимедийный распределенный контакт центр Solidus eCare на 50 агентов, а также различные приложения Unified Communications.

В дальнейшем новая платформа позволит банку развивать новые услуги и новые функциональные возможности, основанные на IP, повышая тем самым эффективность своего бизнеса.

