

## ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ ЗАПИСИ И КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА SMART LOGGER II В БАНКЕ «САНКТ-ПЕТЕРБУРГ»



### О ЗАКАЗЧИКЕ

ПАО «Банк «Санкт-Петербург» - один из крупнейших региональных банков России. Банк осуществляет свою деятельность на территории Санкт-Петербурга, Ленинградской области, Москвы, Калининграда. Банк позиционирует себя как лучший банк в Санкт-Петербурге для клиентов, сотрудников и акционеров.

### ПРЕДПОСЫЛКИ

В 2013 году перед руководством банка «Санкт-Петербург» было поставлено несколько задач:

- Повысить качество обслуживания клиентов
- Повысить уровень защиты информации

Предпосылкой для этого послужила необходимость поддержки качественного обслуживания операторами и сокращения времени обработки претензий клиентов, а также высокая уязвимость банков от утечек конфиденциальной информации, которая влечет за собой репутационные и финансовые риски.

В России за 2013 год было зарегистрировано 109 случаев публичной утечки персональных данных, что в 2,2 раза выше аналогичного показателя 2012 года. На персональные данные в 2013 году пришлось 81% от всех российских утечек. Финансово-кредитные организации оказались в тройке «лидеров» с 16% утечек персональных данных.<sup>1</sup>

### Некоторые факты:

- Банк основан в 1990 году
- Коммуникационная платформа Cisco
- Число сотрудников банка - около 3000

### Задача:

- Повысить качество удаленного обслуживания клиентов
- Повысить уровень защиты банковской информации

### Решение:

Система многоканальной записи и контроля качества Smart Logger II

### Завершение проекта:

IV кв. 2013 года

### Результаты:

- Запись, хранение и управление 100% разговоров
- Расширение комплекса многоканальной записи до 100 рабочих мест
- Контроль разговоров всех банковских служащих



<sup>1</sup> <http://www.infowatch.ru/analytics/reports/5538>

## РЕШЕНИЕ

В рамках проекта ЦРТ провел инсталляцию системы многоканальной записи и контроля качества Smart Logger II на 2 площадках контактного центра банка «Санкт-Петербург». Одним из требований заказчика была поддержка интеграции решения с оборудованием и программным обеспечением контактного центра Cisco. Участники проектной команды ЦРТ успешно справились с этой задачей.

Smart Logger II ведет автоматическую запись всех разговоров операторов и клиентов, а также запись разговоров 3000 сотрудников банка. При этом по каждому телефонному соединению регистрируется вся сопроводительная информация. Помимо настройки автоматизированных рабочих мест супервайзеров была настроена работа с фонограммами при помощи веб-интерфейса, что обеспечивает удобство использования системы.

Тем не менее, одним из самых важных критериев выбора решения была надежность системы. Smart Logger II выполняет функцию централизованного хранения фонограмм и резервного копирования данных, что в свою очередь повышает надежность и масштабируемость комплекса. Высокая скорость получения требуемых данных за счет гибкой многоуровневой системы прав доступа также повышают качество и оперативность работы службы безопасности.

Опыт участия команды ЦРТ в проектах внедрения систем многоканальной записи позволил завершить проект в сжатые сроки. Обучение персонала работе со Smart Logger II, а также интуитивный интерфейс самой системы ускорили процесс перехода от опытной эксплуатации к полноценному использованию системы.

## РЕЗУЛЬТАТ

Внедрение Smart Logger II в банке «Санкт-Петербург» повысило трудовую дисциплину и качество обслуживания клиентов за счет непрерывного контроля вызовов, обрабатываемых операторами. Также запись 100% вызовов и централизованное хранение фонограмм привели к росту уровня защиты от утечки банковских данных.

Сотрудники службы безопасности, как и службы, контролирующей работу операторов, получили

быстрый и непрерывный доступ ко всем данным, а также возможность их использования для повышения эффективности проведения внутренних расследований, которые могут быть связаны с нарушениями сценариев обслуживания, претензиями клиентов и утечкой данных.

После успешной реализации проекта было принято решение продолжить сотрудничество и расширить комплекс.



Узнать больше о возможностях системы многоканальной записи и контроля качества для контактных центров Smart Logger II Вы можете здесь:

<http://www.speechpro.ru/product/audio-video/voice-recording/smartlogger2>

Санкт-Петербург  
196084, ул. Красуцкого, 4  
Тел.: +7 812 325 8848  
Факс: +7 812 327 9297  
stc-spb@speechpro.com

Москва  
109147, ул. Марксистская, 3, стр. 2  
Тел.: +7 495 669 7440  
Факс: +7 495 669 7444  
stc-msk@speechpro.com