

*Lepsza komunikacja...*

# ROZWIĄZANIA SLICAN DLA BANKU



# *Lepsza komunikacja...*

Chcesz, by Twój bank miał wizytówkę banku z klasą?

Chcesz mieć sprawną komunikację w swoim banku?

Wybierz niezawodność i jakość - wybierz  
**ROZWIĄZANIA SLICAN !**





# SYTUACJA WYJŚCIOWA

## Siedziba banku:

- centrala - 100 pracowników - w tym 10 managerów

## Oddziały banku:

- 20 oddziałów - 200 pracowników - w tym 20 managerów

## Stan bieżący:

- rosnąca liczba klientów
- spadek wydajności obsługi telefonicznej
- problemy i koszty komunikacji pomiędzy oddziałami



*Lepsza komunikacja...*



# ZAŁOŻONE CELE

## KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA

- **jednorodny system telekomunikacyjny – zastosowanie uniwersalnych rozwiązań od jednego dostawcy we wszystkich oddziałach**
- **bezpłatne połączenia** pomiędzy oddziałami
- **współpraca z wieloma operatorami - zmniejszenie kosztów operacyjnych**
- **konferencje telefoniczne** zarówno w ramach sieci bankowej jak i z numerami zewnętrznymi
- **nagrywanie połączeń**



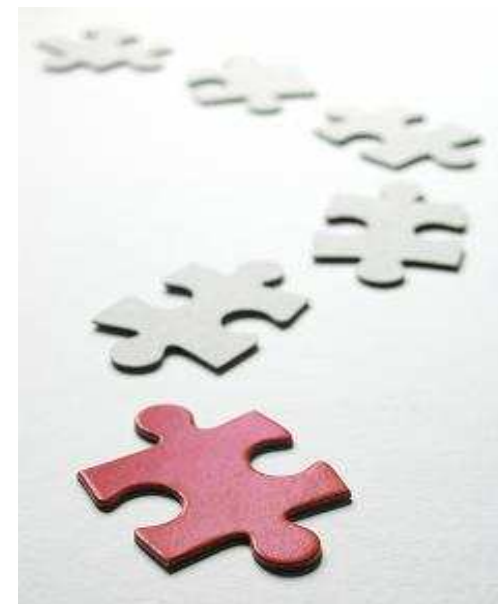
*Lepsza komunikacja...*



## ZAŁOŻONE CELE

### KOMUNIKACJA Z KLIENTAMI

- obsługa rosnącej ilości połączeń przez **własne call center** - podniesienie poziomu obsługi klienta
- automatyzacja połączeń - **IVR**
- **korzystanie z usług różnych operatorów** – wyższa skuteczność i obniżka kosztów połączeń
- **nagrywanie rozmów z klientami banku**



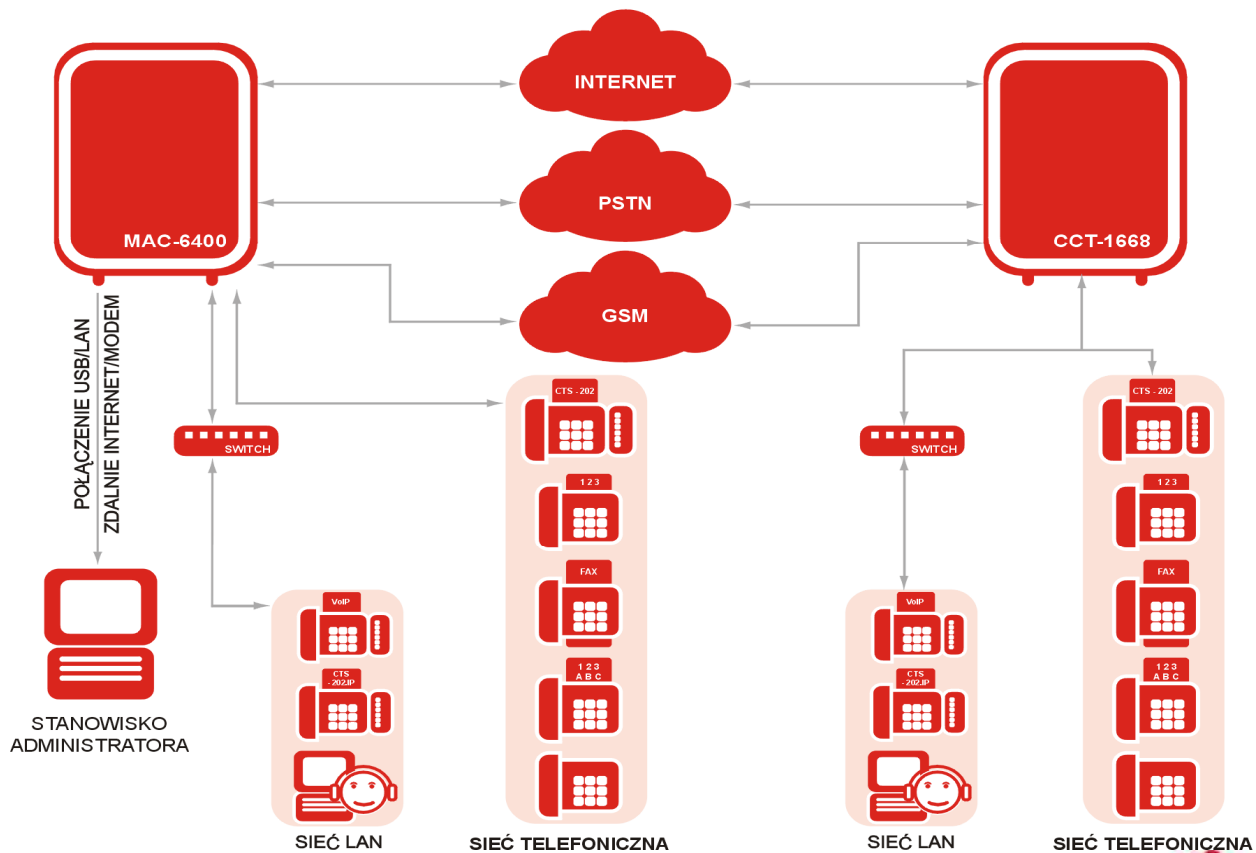
*Lepsza komunikacja...*



# ROZWIĄZANIE SLICAN

BANK - CENTRALA

ODDZIAŁ BANKU



Lepsza komunikacja...



# ROZWIĄZANIE SLICAN - centrala

## Serwer Slican MAC- 6400

- wbudowane bramki VoIP, GSM – niższe koszty połączeń, wyższa jakość transmitowanego głosu
- wbudowane nagrywanie rozmów
- Porty wewnętrzne/ zewnętrzne analogowe i cyfrowe
- systemowe porty wewnętrzne
- możliwe przyłączenie traktu PRA
- linkowanie systemowe / linkowanie z centralami innych producentów (QSIG, SIP, IAX, SSL)



*Lepsza komunikacja...*



## ROZWIĄZANIE SLICAN – oddziały

### Serwery Slican serii CCT-1668

- elastyczne pojemności – od 8 do 88 abonentów, modułowa struktura
- hybrydowe rozwiązanie - system PABX z wbudowanymi modułami VoIP, GSM oraz nagrywaniem rozmów
- usługi dodane oraz programy jak dla rozwiązań kilkusetportowych
- sieciowanie z innymi centralami – współparca z centralą nadrzędną (MAC-6400) i innymi w pozostałych oddziałach banku
- pakiet usług dodanych, poczta głosowa, usługi konferencji



 **SLICAN**

*Lepsza komunikacja...*



## ROZWIĄZANIE SLICAN - ConfigMAN

- **konfigurowanie i programowanie serwerów oraz telefonów systemowych przez firmową sieć LAN, jak i zdalnie – przez modem, USB i Internet**
- **niskie koszty i szybka reakcja administratora sieci w sytuacjach awaryjnych**
- **dostęp do wszystkich ustawień centrali jak i telefonów**



 **SLICAN**

*Lepsza komunikacja...*



## ROZWIĄZANIE SLICAN – RecordMAN2

- rejestracja oraz odsłuchiwanie nagranych rozmów telefonicznych
- definiowanie priorytetów nagrań
- możliwa klasyfikacja poziomów dostępu – pełen dostęp RecordMAN.admin, dostęp do wybranych nagrań – RecordMAN.client
- wyszukiwanie plików z nagraniami w oparciu o różne kryteria, np. data, godzina, numer stanowiska konsultanta wewnętrznej sieci
- czas przechowywanych nagrań limitowany pojemnością nośnika danych



 **SLICAN**

*Lepsza komunikacja...*



# ROZWIĄZANIE SLICAN - BillingMAN

- taryfikacja kosztów połączeń
- aplikacja oferowana w podstawowej wersji w cenie serwera
- możliwość predefiniowania taryf, obsługa cenników kilku operatorów
- analiza połączeń przychodzących i wychodzących
- możliwa prezentacja analizy kosztów połączeń w formie tabelarycznej i graficznej (BillingMAN.plus)



*Lepsza komunikacja...*



## ROZWIĄZANIE SLICAN – IVR INVENIO

- system automatycznych zapowiedzi słownych, - obsługa niektórych połączeń bez angażowania pracownika banku
- INVENIO reaguje na zajętość grupy/konsultanta lub brak jego odpowiedzi i kieruje połączenia do innej, wolnej grupy konsultantów
- możliwe opuszczenie systemu automatycznej obsługi w dowolnym momencie



*Lepsza komunikacja...*



## ROZWIĄZANIE SLICAN - PATHFINDER

- system zapamiętuje ścieżkę połączenia – w przypadku nieodebranego połączenia umożliwia oddzwonienie do osoby, która je zainicjowała, nawet jeżeli połączenie było kierowane przez bramkę VoIP lub GSM
- statyczne trasowanie ruchu – np. kierowanie połączeń prezentujących się prefixami innymi niż polski do pracowników realizujących połączenia w języku obcym lub obsługa klientów z sektora „private banking”



*Lepsza komunikacja...*



# KORZYŚCI - KLIENCI - JAKOŚĆ OBSŁUGI

- obsługa większej ilości połączeń przychodzących dzięki systemowi IVR INVENIO
- grupy ACD do obsługi połączeń trafiających do call lub contact center
- nagrywanie połączeń
- tryby pracy centrali (obsługi połączeń) dostosowane do systemu pracy banku



*Lepsza komunikacja...*



## KORZYŚCI - PRACOWNICY - SPRAWNA KOMUNIKACJA

- Poczta Głosowa
- połączenia pomiędzy oddziałami jak w sieci wewnętrznej
- połączenia konferencyjne
- dostęp do usług dodanych (przenoszenie połączeń, nie przeszkadzać i inne)
- narzędzia IT wspierające pracę – Slican  
Telefon CTI, RecordMAN
- wygodne telefony systemowe



 **SLICAN**

*Lepsza komunikacja...*



## KORZYŚCI - ADMINISTRACJA SIECI

- **jednorodna sieć, obsługiwana i zarządzana poprzez jedną aplikację**
- **zaawansowane technicznie i różnorodne narzędzia diagnostyczne pozwalające na monitoring systemu on-line oraz zdalne usuwanie ewentualnych usterek**
- **pełen pakiet aplikacji IT wspierających pracę administratora jak i użytkowników**
- **zestaw urządzeń peryferyjnych – telefony systemowe, analogowe, bramofony**



*Lepsza komunikacja...*



## KORZYŚCI – OPERACYJNE

- **komplementarne rozwiązanie łączące funkcję różnych urządzeń – PABX, bramka VoIP i GSM oraz nagrywanie rozmów**
- **jeden dostawca, jedna gwarancja, jeden serwis techniczny do obsługi sieci telekomunikacyjnej**
- **pełen pakiet aplikacji oraz rozwiązań IT, organizujący pracę administratora, użytkowników sieci oraz pozwalające na stworzenie własnego call lub contact center**



 **SLICAN**

*Lepsza komunikacja...*

*Lepsza komunikacja...*

[www.slican.pl](http://www.slican.pl)

Dziękujemy za uwagę

