

# Корпоративная мультисервисная сеть в АКБ "Райффайзенбанк Украина"

НИКИТА МОКРИНСКИЙ

**В** УСЛОВИЯХ ЖЁСТКОЙ КОНКУРЕНЦИИ в сфере банковских услуг, для достижения успеха банку уже не достаточно просто предоставлять клиенту набор стандартных банковских услуг. Для обеспечения стабильного роста бизнеса на первое место выходит

## БАНКОВСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ

уровень

качества обслуживания клиента, которое напрямую зависит от оперативности и эффективности работы персонала ведущего обслуживания клиентов.

На сегодняшний день существует ряд услуг, призванных повысить удобство клиента при работе с банком. Эффективность и доступность операторов центра обработки вызовов, надёжность банковских сервисов, скорость обработки запросов и оперативность взаимодействия филиалов банка между собой — факторы, которые имеют большое влияние на впечатление, создаваемое банком у клиента. Следовательно, банку, беспокоящемуся о комфорте работы своих клиентов, стоит уделить данному вопросу особое внимание.

Примером такого банка может послужить АКБ "Райффайзенбанк Украина", где компанией PrioCom была построена корпоративная мультисервисная сеть на базе технологий Cisco.

Владимир Орлов, заместитель директора по продажам в финансовом секторе Cisco Systems Украина, комментирует ситуацию так: Особенностью "Райффайзенбанка" является то, что он пришёл на наш рынок без наследования каких-либо инфраструктур, которые необходимо было бы модифицировать. Информационная система строилась изначально правильно и была рассчитана на качество услуг, предоставляемых заказчику. Поэтому и сами технологии, внедренные в "Райффайзенбанке", также ориентированы на предоставление заказчику высококачественного сервиса. Если изучить финансовые продукты, предлагаемые сегодня банками, то становится ясно, что конкурентная борьба за клиента сместилась в область качества предоставления услуг. Большинство банков сейчас видит это как основу своего бизнеса.



Беспроводной IP-телефон от Cisco: экономия на переговорах плюс избавление от привязки к рабочему месту