

Avaya w nowym centrum kompetencyjnym ABN Amro

Avaya, czołowy dostawca oprogramowania i usług do komunikacji biznesowej, wdrożyła system telefonii IP w nowo uruchomionym centrum kompetencyjnym obsługującym klientów ABN Amro na całym świecie. Centrum działa w obszarach finansów, operacji bankowych, IT, wsparcia handlowego oraz due diligence. W nowym oddziale docelowo znajdzie zatrudnienie ponad tysiąc osób.

W Polsce bank ABN Amro prowadzi operacje dla Europy, części krajów Ameryki Południowej i Azji. Tak szeroki zakres działalności powoduje, że nowe centrum będzie obsługiwało swoich klientów w 23 językach.

Telefonia IP spod znaku Avaya Na potrzeby obsługi procesów komunikacyjnych w ramach powstałego centrum, Avaya wdrożyła w banku system telefonii IP wraz z korporacyjną pocztą głosową. Celem wdrożenia było szybkie i sprawne uruchomienie skalowalnego systemu komunikacyjnego, obsługującego początkowo około 200 użytkowników, a docelowo ponad 1000. Ważnym wymogiem było bezpieczeństwo systemu oraz łatwa możliwość rozbudowy, umożliwiająca uruchomienie w przyszłości bardziej zaawansowanych funkcji, typu Call/Contact Center, Unified Communication, raportowania czy nagrywania połączeń. „Z naszego punktu widzenia główną zaletą systemu jest możliwość błyskawicznego reagowania na szybko zmieniające się potrzeby centrum kompetencyjnego, związane z obsługą wielu języków, mobilnością pracowników i planowanym wzrostem zatrudnienia” – powiedział Tomasz Chromiński, starszy specjalista W ABN Amro.

Rozwiązanie oparte jest na serwerze komunikacyjnym S8500 oraz bramie G650, dedykowanej dla dużych przedsiębiorstw i centrów telefonicznych. Brama G650 zapewnia funkcjonalność, skalowalność i wysoką niezawodność wymaganą dla aplikacji krytycznych. W ramach systemu dostarczono telefony IP z serii 46xx, charakteryzujące się rozbudowanymi narzędziami dedykowanymi dla pracowników wyższego szczebla i agentów Call/Contact Center. Telefony te dysponują dużymi wyświetlaczami, które umożliwiają łatwy dostęp do wszystkich funkcji telefonu i oferowanych przez oprogramowanie Avaya Communication Manager. „System został uruchomiony w oparciu o korporacyjną sieć IP klienta, pracującą w oparciu o rozwiązania innego producenta. Było to możliwe dzięki otwartości i zgodności urządzeń Avaya z ogólnoprzyjętymi standardami.” – mówi Bartosz Niwiński, Key Account Manager w Avaya Poland. Projekt w Polsce jest kolejnym wspólnym projektem Avaya i ABN Amro na świecie. Firmy kilkanaście miesięcy temu podpisały globalną umowę o współpracy, na podstawie której Avaya stała się rekomendowanym dostawcą rozwiązań telekomunikacyjnych dla ABN Amro.

(c)Serwis Informacyjny e-biznes.pl