



Общество с ограниченной ответственностью
«Дата Интегрейшн Софтвер»
127473, г. Москва, ул. Краснопролетарская, 16, стр.3, оф. 3-8
ИНН 7713555858, ОКПО 77352347, ОКАТО 452777568000
Тел. + 7 (495) 645-0201, Факс + 7 (495) 645-0188

«Ренессанс Кредит» продолжает оптимизировать работу контактного центра

Москва. 13 октября 2011 г. «Ренессанс Кредит», занимающий лидирующие позиции на рынке потребительского кредитования в России, модернизировал работу своего контактного центра. Для улучшения качества обслуживания клиентов было использовано программное обеспечение NICE Perform 3.2 Quality Management от ведущего поставщика в сфере организации работы контакт-центров – компании NICE Systems. В Банке уже применялись системы NICE Perform предыдущих поколений, новая версия должна значительно увеличить функциональность и емкость всей системы.

Решение NICE Perform 3.2 Quality Management по управлению качеством обслуживания позволяет записывать разговоры и действия сотрудников в контактном центре и оценивать их по специальной методике, разработанной банковской службой оценки качества. В частности, у служб, контролирующих качество обслуживания, появилась возможность для более оперативной реакции, включая обучение сотрудников контактного центра в случае выявления отклонения от стандартов обслуживания. Кроме того, повышенная отказоустойчивость решения позволяет избежать потери критически важной информации.

«Ренессанс Кредит» непрерывно работает над повышением качества обслуживания клиентов, применяя лучшие технические решения. Введение системы NICE Perform 3.2 Quality Management стало следующим шагом к достижению наиболее эффективного уровня связи между нами и потребителями наших услуг, – комментирует Ирина Ларина, вице-президент, директор службы поддержки клиентов Банка «Ренессанс Кредит». Правильность выбора программного обеспечения демонстрируют результаты успешного использования продукта предыдущих версий. Надеемся, что клиенты банка отметят положительные перемены в работе контактного центра».

«Система NICE Perform 3.2 Quality Management – это передовой инструмент для управления качеством и проведения анализа обслуживания клиентов. Она включает полный набор средств для извлечения, обработки, анализа и эффективной визуализации информации, полученной в процессе общения с клиентом. Система позволит полностью раскрыть потенциал контактного центра «Ренессанс Кредит» и ощутить эффект, который он приносит компании», – рассказывает Дмитрий Борисовец, директор по продажам решений NICE компании Data Integration Software авторизованного дистрибьютора NICE Systems в России.

Справка:

Информация о контактном центре «Ренессанс Кредит»

Контактный центр «Ренессанс Кредит» оказывает круглосуточную сервисную поддержку клиентам банка по всем вопросам. Служба функционирует на трех площадках: Москва, Курск и Пенза. Общая емкость контактного центра составляет 135 рабочих мест. С учетом сменных графиков в контактном центре могут работать 180 сотрудников. В месяц специалисты принимают более 150 000 звонков и 4000 электронных обращений клиентов.

Контактный центр представляет собой многофункциональный комплекс, оснащенный самым современным оборудованием и программным обеспечением. Высокое качество работы контактного центра «Ренессанс Кредит» признано экспертами. Так, в 2011 году «Ренессанс Кредит» получил одну из самых престижных наград в индустрии контактных центров — «Хрустальная гарнитура» — за лучшую практику управления персоналом.



Общество с ограниченной ответственностью
«Дата Интегрейшн Софтвер»
127473, г. Москва, ул. Краснопролетарская, 16, стр.3, оф. 3-8
ИНН 7713555858, ОКПО 77352347, ОКАТО 452777568000
Тел. + 7 (495) 645-0201, Факс + 7 (495) 645-0188

Информация о «Ренессанс Кредит»

[«Ренессанс Кредит»](#), один из лидирующих банков сектора потребительского кредитования в России, предлагает физическим лицам [потребительские кредиты](#), [банковские карты](#), [вклады](#) и другие услуги.

Основанный в 2003 году «Ренессанс Кредит» входит в ТОП-100 крупнейших российских банков и работает более чем с 4 миллионами клиентов в России. География деятельности «Ренессанс Кредит» охватывает 59 регионов России.

«Ренессанс Кредит» — товарный знак КБ «Ренессанс Капитал» (ООО), (лицензии Банка России на осуществление банковских операций № 3354).

«Ренессанс Кредит» является розничным бизнесом группы [«Ренессанс Групп»](#), объединяющей инвестиционные и финансовые компании, которые специализируются на перспективных развивающихся рынках и работают во многих странах мира.

Сайт «Ренессанс Кредит» — www.rencredit.ru

Сайт «Ренессанс Групп» — www.renaissancegroup.ru

Контакты для СМИ:

Татьяна Губина

Елена Лещинская

media@rencredit.ru

+7 (495) 783 46 88

Информация о компании NICE Systems

[NICE Systems](#) – ведущий поставщик решений Insight from Interactions™, обеспечивающих всестороннее управление производительностью и анализ информативного взаимодействия для охраны и безопасности коммерческих и государственных структур. Решения NICE применяются в более чем 24 000 компаний из 150 стран мира, в том числе в более чем 80 компаниях из рейтинга 100 крупнейших журнала «Fortune».

[Data Integration Software \(DIS\)](#) - авторизованный дистрибьютор и стратегический партнер компании NICE Systems в России и странах СНГ. Сайт [Data Integration Software \(DIS\)](#) — www.dis-group.ru

Контакты для СМИ:

Екатерина Пушкова

ekaterina_p@data-integration.ru

+7 (495) 645 02 01