

System niezawodny

Wdrożone przez Telefonix rozwiązanie Interactive Intelligence poprowadziło Call Center firmy Mondial Assistance w nowym kierunku.

Telefonix sp. z o.o. w branży telekomunikacyjnej działa od 1991 roku projektując, dostarczając i wdrażając rozwiązania oraz systemy telekomunikacyjne dla przedsiębiorstw średniej wielkości oraz dużych korporacji.

W ostatnich latach firma specjalizuje się w obsłudze teleinformatycznej firm wielodziałowych oraz Call Center i wdrażając rozwiązania VoIP takich firm jak Interactive Intelligence, Alcatel, Panasonic, Polycom, AudioCodes, Patton, Pandatel, HP oraz własne.

W 2007 roku Telefonix we współpracy z firmą Interactive Intelligence uzyskał wysoki status „Elite Partner”, zarówno w dziedzinie wdrożeń jak i sprzedaży. Dzięki wdrożeniu przez Telefonix systemu Customer Interaction Center (CIC), które jest najbardziej zaawansowanym, otwartym rozwiązaniem telekomunikacyjnym na rynku, w firmie Mondial Assistance powstało nowoczesne multimedialne contact center. Wdrożenie rozpoczęto na początku października 2007 roku. Uruchomienie komercyjnego rozwiązania nastąpiło 2 miesiące później.

Lepsza wydajność operacyjna

Przeprowadziliśmy proces płynnej migracji z dotychczasowego klasycznego, wieloelementowego systemu opartego na sprzęcie do nowoczesnego, jednolitego systemu telekomunikacyjnego IP jakim jest CIC. Wdrożenie poprzedzone było serią testów poszczególnych funkcjonalności – pilot. Pozwoliło to efektywnie przeszkolić pracowników i administratorów Mondial Assistance i zapoznać ich z systemem – powiedział Krzysztof Kuran – Prezes Zarządu firmy Telefonix – Pełne „produkcyjne” uruchomienie CIC objęło wszystkie podstawowe funkcjonalności: call center z funkcjonalnością ACD, monitorowanie, raportowanie, system poczty głosowej, serwer faksowy, rejestrację rozmów. W następnych miesiącach uruchamiono kolejne kanały komunikacyjne – dystrybucję faksów, e-maili, sms2 mail, mail2sms. Teraz inżynierowie z firmy Telefonix we współpracy z inżynierami z Mondial Assistance zarządzają nowym systemem, przeprowadzają modyfikacje i uruchamiają kolejne funkcjonalności, zwiększając stopień integracji z systemem CRM firmy Mondial Assistance.

Poprawa współpracy z klientami

Ideą assistance jest pomoc 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu niezależnie od miejsca zdarzenia. Mondial Assistance dysponuje 80 stanowiskami dla agentów podzielonych na dwie zasadnicze grupy – medyczną i techniczną. Przez 24 godziny na dobę przyjmuje się tu zgłoszenia od osób potrzebujących pomocy w nagłych wypadkach komunikacyjnych, nagłych zachorowaniach, awariach samochodów itp.. Agenci po przyjęciu zgłoszenia organizują pomoc osobom poszkodowanym – wysyłają pomoc drogową, załatwiają ambulans czy miejsce w szpitalu. Zdarzyło się, że trzeba było w Himalajach zorganizować ośiołka, który zniósł rannego alpinistę niżej, do miejsca, z którego mógł go zabrać helikopter.

Nowy system komunikacyjny integruje wszystkie kanały komunikacji – klient może skontaktować się z agentami Centrum Operacyjnego Mondial Assistance nie tylko przez telefon, ale również przesłać sms-a, maila lub nadać faks. Mechanizmy ACD (automatycznej dystrybucji połączeń) decydują o kolejności dystrybucji interakcji i gwarantują, że każde wezwanie będzie obsłużone najszybciej, jak to możliwe, a żadna prośba klienta nie zostanie pominięta. Wszystkie interakcje z klientem, niezależnie od ich rodzaju, wykorzystują jed-

ną aplikację – Interaction Client, co zdecydowanie upraszcza pracę agentów. Automatycznie generowane informacje zwrotne o etapie, na jakim znajduje się organizacja pomocy, umożliwiają poszkodowanemu bieżące monitorowanie jego sprawy, a koordynatorzy zaoszczędzony czas mogą poświęcić na jeszcze szybsze zarządzanie interwencją.

Dla pracowników przebywających poza firmą Interaction Client jest też zdalnym telefonem. Gdy jest do dyspozycji odpowiednie łącze, rozmowę można prowadzić za pomocą technologii VoIP, system może też zestawiać połączenie wdzwaniane na numer pod którym aktualnie znajduje się pracownik np. hotelowy lub komórkowy. Ponadto wiadomości pozostawione na wbudowanej poczcie głosowej mogą być dystrybuowane jako załączniki w wiadomościach e-mail.

Wyższa efektywność

Bez względu na kanał komunikacyjny interakcje rejestrowane są za pomocą wbudowanego w system Interaction Recordera. Za pomocą aplikacji Interaction Recorder Client osoby odpowiedzialne mogą przeszukiwać, odsłuchiwać czy odczytywać: nagrane rozmowy telefoniczne, przysłane wiadomości e-mail czy nadane fakсы. System dysponuje też funkcjonalnością Interaction Screen Recorder które rejestruje zrzuty z ekranów komputerów wybranych pracowników. Znakomicie ułatwia ona proces szkolenia i kontrolowania pracowników. Interaction Supervisor umożliwia śledzenie obciążenia contact center dla agentów i grup. Kontroluje i na bieżąco wizualizuje obciążenie agentów i grup. Użytkownik ma do dyspozycji zestaw predefiniowanych raportów. Przy użyciu wbudowanego kreatora można definiować i generować raporty. Przy pomocy Crystal Reports możliwe jest modyfikowanie istniejących predefiniowanych raportów lub tworzenie nowych.

Obsługa faksów

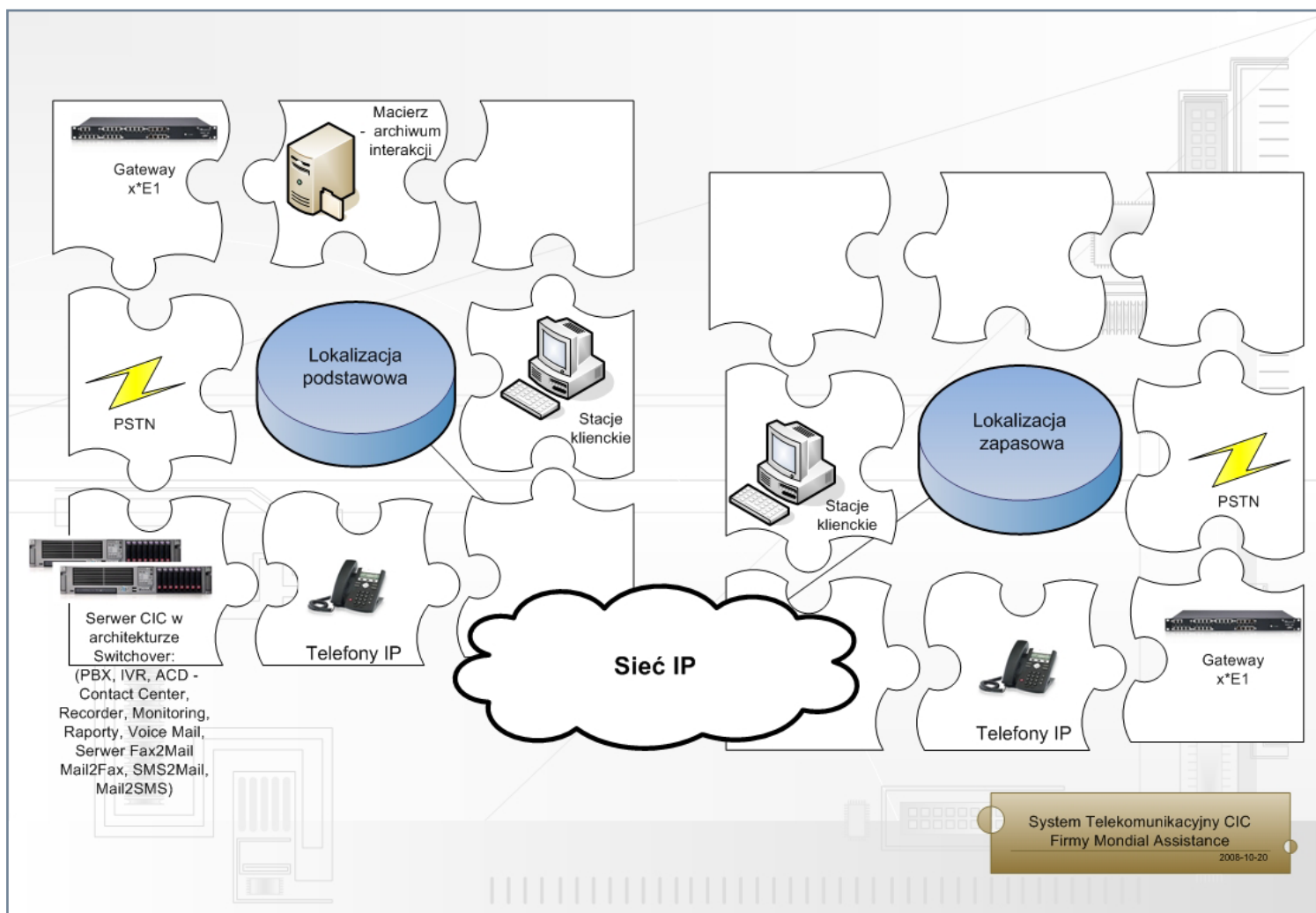
Jako nowoczesny firmowy system telekomunikacyjny, CIC oferuje funkcjonalność serwera faksowego. Każdy z użytkowników systemu dysponuje faksem pod własnym lub wskazanym numerem telefonu. Odebrany faks zostanie przesłany w postaci e-maila z załącznikiem na prywatną skrzynkę poczty elektronicznej. Serwer faksowy (fax2 mail) eliminuje konieczność dalszego posiadania klasycznych sprzętowych urządzeń faksowych. Dostępna jest oczywiście odwrotna funkcjonalność mail2faks, czyli wysyłka załącznika e-mailowego w postaci faksu.

Błyskawiczna i pełna informacja dzięki SMS

Kolejnym krokiem rozwoju była integracja systemu CIC z platformą SMS jednego z operatorów komórkowych. Obecnie system posiada funkcjonalność mail2sms i sms2 mail. Wiadomość SMS wysyłana jest w formie wiadomości e-mail i zostaje dostarczona do odbiorcy w formie SMS. Przychodzący SMS jest dystrybuowany do wolnego agenta w formie wiadomości e-mail zgodnie z regułami ACD.

Odpowiednia aplikacja napisana przez inżynierów Telefonix, obsługuje styl z internetową platformą operatora zapewniając wymianę SMS i dystrybucję potwierdzeń.

Nie trzeba już dyktować holownikowi gdzie oczekiwana jest jego pomoc, wiadomość tę otrzymuje na piśmie – pozwala to uniknąć opóźnień i nieporozumień.



Prosta administracja

Zarządzanie całym systemem CIC odbywa się za pomocą przyjaznej okienkowej aplikacji Interaction Administratore. Profil użytkownika CIC posiada przypisany numer telefoniczny, pod którym użytkownik będzie dostępny bez względu na miejsce i urządzenie, za pomocą którego będzie odbierał rozmowy (telefon IP, telefon komórkowy, telefon programowy na komputerze). Profil integrujemy z kontem w Active Directory, skrzynkę mailową np. Exchange'a. Aplikacja daje możliwość zarządzania z jednego miejsca liniami PBX, stacjami, planami połączeń telefonicznych, użytkownikami, grupami roboczymi, kampaniami wychodzącymi, śledzeniem interakcji i funkcjami rejestracji. Zarządzanie Systemem CIC jest zbliżone do zarządzania w systemie Windows, przez co szybko staje się intuicyjne.

Aplikacja Interaction Designer udostępnia całe środowisko programistyczne, które oferuje możliwość modyfikowania funkcjonalności systemu za pomocą standardowych, dostarczonych przez producenta lub samodzielnie napisanych komponentów.

Funkcja „przełączania awaryjnego”

W Firmie Mondial cały System CIC pracuje na jednej maszynie, jedynie dla podniesienia bezpieczeństwa wykorzystywana jest dwuserwerowa funkcjonalność **Switchover**.

Zawsze dostępny

System CIC został tak zaprojektowany, aby praca była możliwa bez względu na miejsce, np. z domu koordynatora. Podczas dużego natężenia połączeń, kolejne rozmowy zostają awaryjnie przekazane koordynatorom, którzy nie pełnią dyżuru w Centrum Operacyjnym, ale posiadając dostęp do telefonu i Interne-

tu, mogą zająć się organizacją pomocy dla poszkodowanych. Takie rozwiązanie nie tylko pozwala na optymalizację czasu oczekiwania na połączenie, ale również daje możliwość pracy w domu. W sytuacjach kryzysowych, zapewnia to ciągłość udzielanej pomocy, niezależnie od warunków.

Assistance opiera się na zaufaniu Klientów, że zawsze wtedy, kiedy będą potrzebowali pomocy, otrzymają ją. Od tego często zależy ich życie i zdrowie. Dlatego tak ważny jest niezawodny system informatyczny. To na nim opiera się organizacja pomocy. W naszym przypadku wybór był prosty. W grę wchodził tylko najnowocześniejszy i przyjazny użytkownikowi system. Taka jest właśnie platforma CIC – powiedział Piotr Krawczyk, Dyrektor Działu IT Mondial Assistance.



Telefonix sp. z o.o.
tel.: +48 22 673 18 86
www.telefonix.pl
<http://inin.telefonix.pl/>
handlowy@telefonix.pl