

## Wind Telecom dla Call Media

### **Wind Telecom zakończył wdrożenie systemu Contactis Contact Center dla firmy Call Media – nowopowstałego call center outsourcingowego z Wrocławia.**

Wdrożenie objęło dostawę systemu Contactis Contact Center dla 70 stanowisk agentów realizujących outboundowe akcje Call Media z zakresu m.in. sprzedaży usług i produktów partnerów Call Media, tworzenia i aktualizacji ich bazy danych, badania satysfakcji klientów, generowania leadów czy monitoringu należności.

*Najważniejsze dla spółki Call Media było pozyskanie stabilnej i sprawdzonej platformy contact center, która zapewni bezawaryjną obsługę projektów naszych klientów przy jednocześnie wysokim stopniu jej użyteczności funkcjonalnej - mówi Grzegorz Badura, Dyrektor Operacyjny Call Media.*

Takim produktem jest Contactis Contact Center, który dostarczyła nam firma Wind Telecom. Efektywne moduły IVR/ Predictive skutecznie wspomagają pracę konsultantów, a skalowalność systemu i możliwość prostego edytowania jego głównych parametrów zapewnia ciągłość realizacji wszystkich prowadzonych akcji.

Contactis Contact Center to kompletny system zapewniający centralne zarządzanie i utrzymywanie relacji z klientami z wykorzystaniem wielu kanałów komunikacji. Umożliwia realizację przychodzących i wychodzących akcji marketingowych, automatycznie dystrybuuje połączenia do agentów, pozwala na generowanie raportów oraz szczegółową analizę działania systemu. Wbudowany moduł IVR zapewnia automatyczną obsługę dzwoniących klientów a specjalistyczne systemy rejestracji dbają o nagranie i zapisanie każdej rozmowy przeprowadzanej przez agentów. Dedykowana warstwa integracyjna zapewnia płynną i bezproblemową współpracę z innymi systemami, zapewniając komunikację i wymianę danych pomiędzy nimi.

### **O Call Media**

Call Media to wrocławska firma integrująca zaawansowane procesy sprzedaży i obsługi klienta.

Spółka oferuje 120 w pełni wyposażonych stanowisk Contact/ Call Center w samym centrum Wrocławia, zaawansowane rozwiązania techniczne wspomagające obsługę klienta oraz dostęp do rozbudowanej sieci zewnętrznej doświadczonych w branży finansowej i telekomunikacyjnej pracowników, którzy są w stanie nawiązać osobisty - a przez to nadzwyczaj skuteczny kontakt z klientem.

Kadra zarządzająca Call Media, to osoby z długoletnim stażem na stanowiskach kierowniczych i dyrektorskich w instytucjach finansowych, a także mające doświadczenie w kierowaniu ponad 200 – stanowiskowym Contact Center dla największej na świecie firmy outsourcingowej zajmującej się wielokanałową obsługą klienta.

### **O Wind Telecom**

Wind Telecom to wiodący producent i integrator systemów komunikacyjnych. Firma dostarcza kompleksowe rozwiązania teleinformatyczne dostosowane do zróżnicowanych potrzeb klientów i specyfikacji branży w jakich działają.

Produkty Wind Telecom są efektem analizy potrzeb indywidualnych klienta i specyfiki jego biznesu oraz naszej innowacyjności, technologii i doświadczenia. Wind Telecom posiada rozwiązania Contact Center bazujące na najnowocześniejszych technologiach. Dzięki sztandarowemu produktowi Contactis Contact Center, firma zapewnia pełną funkcjonalność centrum obsługi kontaktów (Contact Center) z automatycznym kolejkowaniem i dystrybucją rozmów telefonicznych (ACD – Automatic Call Distribution), prowadzeniem interaktywnego dialogu z klientem (IVR – Interactive Voice Response) za

pomocą kodów DTMF i technologii rozpoznawania mowy (ASR – Automatic Speech Recognition) dostosowanej do specyfiki języka polskiego oraz systemem prowadzenia statystyk i raportowania.

Klientami Wind Telecom jest ponad 200 firm, m. in.: BOŚ Bank, Bank Millennium, Provident, Komenda Główna Policji, Orlen Gaz, Zakłady energetyczne – Enion, ENEA, Energa, Warszawa Teren, Stoen, ŁZE, Energia PRO, BOC Gazy, Onet.pl, GE Money Bank, Arvato Bertelsmann, AZ Soft, Sigma Bank, Centrum TeleMarketingu, Teleperformance Romania, UTI Sorral Romania, KEOPS Group Romania, Delta Contact i wiele innych.

Udziałowcy Spółki: European Renaissance Capital II (USA), Intel Atlantic (USA), Raiffeisen Group (Austria).