

Lepszy kontakt z ABS

Pion Biznesowy WA-PRO firmy Asseco Business Solutions wdrożył system Contactis Contact Center dostarczony przez firmę Wind Telecom. Oprogramowanie zostało zintegrowane z Microsoft CRM. Ma usprawnić telefoniczną obsługę zarówno klientów, jak i partnerów handlowych Asseco Business Solutions. Z kolei zintegrowanie systemu IVR miało na celu stworzenie centrum komunikacji, umożliwiającego szybki dostęp do informacji o relacjach handlowych i serwisowych z klientem.

Technologicznie integracja siedmiu serwerów sprzętowych oparta jest na rozwiązaniach Microsoftu. Obejmuje ona aplikację konsultanta Contactis, centralę telefoniczną Alcatel, systemy wewnętrzne Pionu WA-PRO, elementy systemu ITIL oraz platformę CRM Microsoft 3.0 Dynamics.

Integracja była jednym z kluczowych elementów wdrożenia. Dzięki niej udało się stworzyć wydajną infrastrukturę do pełnego zarządzania relacjami. Pozwala też na uzyskanie danych dotyczących klienta lub partnera handlowego jeszcze przed właściwą rozmową telefoniczną. Konsultant ma dostęp do danych klienta, a także do informacji związanych z zamówieniami, licencjami i zgłoszonymi awariami, a nawet dostępnością serwisu w terenie. *„Dodatkowo już na etapie logowania można skierować dzwoniącego do konsultantów według ustalonego klucza. Z drugiej strony dzwoniący ma np. możliwość otrzymania informacji o spodziewanym czasie oczekiwania - mówi Grzegorz Lewkowicz, dyrektor handlowy ds. klientów strategicznych w Wind Telecom. (pw) ▶*