

Asseco Business Solutions wsparta systemem Contactis Contact Center

Wind Telecom S.A. zakończył wdrożenie systemu Contactis Contact Center zintegrowanego z MS CRM oraz systemu IVR w Pionie Biznesowym WA-PRO firmy Asseco Business Solutions – jednego z liderów oprogramowania dla firm sektora MSP.

System Contactis Contact Center wesprze telefoniczną obsługę zarówno klientów jak i partnerów handlowych oraz pomoże podnieść jakość obsługi. Nowe rozwiązanie pozwoli stworzyć centrum komunikacji Pionu WA-PRO z klientami, dysponując w jednym miejscu zintegrowaną informacją na temat relacji handlowych i serwisowych z klientem. Jest to skomplikowane rozwiązanie techniczne, integrujące systemy pochodzące od różnych producentów, reprezentujące różne obszary działalności biznesowej. Technologicznie integracja siedmiu serwerów sprzętowych oparta jest na rozwiązaniach dostarczanych przez firmę Microsoft. Integracja obejmuje systemy: Contactis firmy Wind Telecom, centralę telefoniczną Alcatel, systemy wewnętrzne Pionu WA-PRO: System Logistyczny, system Sprzedaż i Magazyn WF-Mag Prestiż, elementy systemu ITIL a całość skupia system CRM Microsoft 3.0 Dynamics z bogatą dodatkową funkcjonalnością opracowaną w narzędziach MS CRM SDK.

Platforma telekomunikacyjna Contactis Contact Center efektywnie wesprze zarządzanie telefonicznego wsparcia dla klientów i partnerów Pionu Biznesowego WA-PRO firmy Asseco Business Solutions. Jednym z kluczowych elementów wdrożenia w Pionie WA-PRO była płynna integracja Contactis Contact Center z systemem CRM firmy Microsoft, przez co udało się stworzyć wydajną infrastrukturę do pełnego zarządzania relacjami. Integracja Contactis Contact Center z aplikacją MS CRM, powoduje iż po logowaniu klienta lub partnera w systemie IVR następuje rozpoznanie „wartości” klienta w systemie, dzięki czemu już przed rozmową z klientem, konsultant ma możliwość podglądu danych klienta, w tym historii kontaktów, historii zamówień, stanu licencji, wielkości i czasookresu użytkowania produktu, zaawansowania prac serwisowych dla klienta, dostępności serwisu w terenie lub ewentualnego zadłużenia.

Wdrożenie Contactis Contact Center pozwoli Pionowi WA-PRO skuteczniej zarządzać telefoniczną obsługą klientów i partnerów. Konsultanci mogą szybko i sprawnie sprawdzić ilu dzwoniących czeka na połączenie i w jakiej sprawie chcą skontaktować się z firmą. Każdy jest obsługiwany przez odpowiedniego konsultanta, co umożliwia bardziej kompetentne rozwiązanie konkretnej sytuacji – mówi Grzegorz Lewkowicz, Dyrektor Handlowy ds. Klientów Strategicznych, Wind Telecom S.A. Dodatkowo na etapie logowania, poprzez weryfikację można skierować dzwoniącego do konsultantów wg ustalonego klucza – np. doświadczeni partnerzy otrzymują dostęp od razu do najlepszych konsultantów. Z drugiej strony dzwoniący ma np. możliwość otrzymania informacji o spodziewanym czasie oczekiwania – dodaje Grzegorz Lewkowicz.

Wdrożenie Contactis Contact Center dało impuls do stworzenia centralnego systemu integrującego dane klienta wypracowywane przez poszczególne działy Pionu Biznesowego WA-PRO. Jesteśmy przekonani, że pozytywnie wpłynie to na jakość i szybkość obsługi szerokiej rzeszy naszych klientów – mówi Janusz Królik, Dyrektor ds. Technologii i Oprogramowania Pionu Biznesowego WA-PRO, kierownik całego projektu.

Wind Telecom S.A. to wiodący producent i integrator systemów komunikacyjnych. Firma dostarcza kompleksowe rozwiązania teleinformatyczne dostosowane do zróżnicowanych potrzeb klientów i specyfikacji branży w jakich działają. Wind Telecom S.A. 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.: BOS Bank, Bank Millenium, 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).