

Klucz sukcesu dla Wind Telecom

Nagrody i wyróżnienia

Firma Wind Telecom S.A. specjalizująca się w centrach obsługi klienta Contact Center zdobyła pierwsze miejsce w konkursie Klucz Sukcesu 2007 w kategorii Nowe Technologie na IX Sympozjum Energetyka 2007 w Bełchatowie.

Jury w składzie prof. Jacek Malko z Politechniki Wrocławskiej – przewodniczący, prof. Maciej Pawlik z Politechniki Łódzkiej, prof. Waldemar Kamrat z Politechniki Gdańskiej uhonorowało firmę Wind Telecom statuetką Klucz Sukcesu za rozwiązanie „Contactis Awarie – system wspomagający obsługę zgłoszeń alarmowych w firmach energetycznych”.

Contactis Awarie to unikalne rozwiązanie przygotowane dla sektora energetycznego, zapewniające kompletną obsługę procesów związanych z obsługą awarii. System pokrywa zarówno część dedykowaną dla klienta w zakresie udostępnienia informacji o bieżących wyłączeniach awaryjnych i planowanych, możliwości automatycznego zgłaszania awarii oświetlenia ulicznego oraz część przeznaczoną dla pracowników dyspozycji, pozwalającą na zarządzanie obiegiem zgłoszonej reklamacji (awarii) w zakresie przyjęcia, rozeznania, zamknięcia zgłoszenia oraz późniejszej analizy i generacji raportów na podstawie zgromadzonych danych.

Konkurs został zorganizowany po raz trzeci przez redakcję „Energetyki Ciepłej i Zawodowej”. Jest to konkurs ogólnopolski kierowany do firm działających w branży energetycznej i osiągających szczególne wyniki. Jego celem jest promowanie i uhonorowanie najlepszych rozwiązań, również z zakresu ochrony środowiska i wpływających na zwiększenie efektywności energetycznej.

Nagrody są przyznawane przez Kapitułę konkursu, do której są zapraszani eksperci i uznane autorytety z branży.

Kategorie konkursu: wytwarzanie energii elektrycznej, dystrybucja energii elektrycznej, wytwarzanie ciepła, rynek energii, ochrona środowiska i nowe technologie.

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 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.