

CUSTOMER INTERACTION CENTER

Nowe narzędzie do obsługi klientów Gothaer

Gothaer Towarzystwo Ubezpieczeń uruchomiło profesjonalne Contact Center dla obsługi swoich klientów, oparte na systemie komunikacyjnym Customer Interaction Center firmy Interactive Intelligence.

Oprogramowanie Customer Interaction Center (CIC) zostało zintegrowane z wykorzystywanym przez ubezpieczyciela systemem likwidacji szkód. Dzięki temu klienci dzwoniący do Contact Center firmy mogą liczyć na usprawnienia w całym procesie oraz sprawdzić status swojej sprawy bezpośrednio w menu dostępowym, bez konieczności czekania na połączenie z konsultantem (warunkiem jest przeprowadzenie autoryzacji przez podanie numeru PESEL i numeru szkody). System automatycznie odczytuje informację o etapie, na którym znajduje się sprawa, i ewentualnych dodatkowych wymaganiach, np. dokumentach, które poszkodowany musi jeszcze dostarczyć. Na każdym etapie rozmowy klient ma możliwość połączenia się z konsultantem.

Zakończone we wrześniu ub.r. wdrożenie systemu CIC w centrum obsługi klienta Gothaer stanowiło ostatnią fazę kilkumiesięcznego projektu, którego celem było ujednoczenie infrastruktury telekomunikacyjnej w firmie. Aktualnie rozwiązanie Interactive Intelligence obsługuje każdy aspekt telefonicznej komunikacji biznesowej przedsiębiorstwa. Pracownicy biurowi Gothaer wykorzystują funkcję telefonii IP systemu CIC, zaś konsultanci obsługi klienta posiadają dodatkowo dostęp do zaawansowanych opcji nagrywania,

raportowania i monitoringu jakości. Dodatkowo systemem CIC obsługuje fakсы wysyłane i odbierane przez pracowników firmy.

*- Jedno rozwiązanie komunikacyjne, obsługujące wszystkich pracowników i wszystkie lokalizacje firmy, to ogromne ułatwienie i oszczędność czasu dla działu IT. Za pomocą jednego panelu administracyjnego jesteśmy w stanie zarządzać całością prowadzonych działań komunikacyjnych; mamy również spójne informacje o kosztach generowanych przez każdą jednostkę firmy - powiedział **Robert Matysiak**, dyrektor IT w Gothaer TU. - W przypadku jakichkolwiek problemów lub pomysłów na usprawnienie pracy zwracamy się do jednego partnera, który prowadząc projekt wdrożenia od początku do końca, zna doskonale specyfikę naszych procesów i potrzeby biznesowe firmy.*

Za wdrożenie i wsparcie systemu odpowiada firma Telefonix, Elite Partner Interactive Intelligence. System obejmuje aktualnie ok. 300 pracowników biurowych oraz ok. 50 konsultantów obsługi klienta. W planach jest rozwój systemu, który powiększy się o dodatkowe kanały kontaktu (przede wszystkim e-mail), oraz wdrożenie automatyzacji połączeń wychodzących, tzw. dialera.

oprac. AM