



INTERACTIVE INTELLIGENCE®
Deliberately Innovative

Case Study

Contact Center Automation

- **Multimedia Recording & Quality Monitoring**
- Customer Feedback Management
- **Outbound/Blended Dialing & Campaign Management**
- Network-based Pre/Post-Call Routing
- Web Self-Service & Knowledge Management
- Workforce Management

Enterprise IP Telephony

Enterprise Messaging

W skrócie

Klient: Żagiel S.A.



Centrala: Lublin, Polska

Branża: Finansowa

Wyzwanie: Zastąpienie tradycyjnych centralek telefonicznych TDM poprzez nowoczesny system komunikacyjny IP w celu zwiększenia efektywności pracowników centrum kontaktowego firmy.

Rozwiązanie: *Customer Interaction Center®* to zestaw zintegrowanych aplikacji komunikacyjnych typu wszystko-w-jednym, które automatyzują multimedialne centra kontaktowe oraz udostępniają funkcjonalność telefonii IP firmom dużym i średnim, skupionym na obsłudze klienta i wymagającym intensywnej komunikacji.

Korzyści:

- Automatyzacja działań pracowników
- Integracja komunikacji pomiędzy oddziałami firmy
- Monitoring jakości

Żagiel S.A.: wzrost wydajności pracy dzięki wdrożeniu systemu komunikacyjnego Interactive Intelligence

O firmie

Żagiel S.A. to czołowa firma w branży Consumer Finance w Polsce specjalizująca się w dostarczaniu rozwiązań kredytowych dla klientów indywidualnych. Od początku swojej działalności w 1992 roku Żagiel dotarł ze swoją ofertą do 40% rodzin w Polsce. Z usług firmy co roku korzysta ponad milion klientów. Zakupy w systemie ratalnym Żagiel oferuje około 30 tys. placówek handlowo-usługowych w całym kraju. W ramach sprzedaży ratalnej firma współpracuje również z ponad 1300 sklepami internetowymi. W połączeniu z ponad 200 placówkami, obsługującymi klientów w zakresie pożyczek gotówkowych oraz z Contact Center tworzy to ogólnopolską sieć sprzedaży i obsługi klienta.

www.zagiel.com.pl

Wyzwanie

Lubelska firma Żagiel, należąca do grupy Kredyt Banku, to jeden z większych dostawców rozwiązań kredytowych dla klientów indywidualnych w Polsce. Specyfika działalności wymaga częstych i bezpośrednich kontaktów z klientami. Pracownicy call center Żagla codziennie wykonują ponad 45 000 połączeń, prowadząc kampanie sprzedażowe, windykacyjne, informując o nowych produktach i ofertach. Efektywny system komunikacyjny to podstawa działalności tego typu.

„Przygotowania do wdrożenia systemu call center zaczęły się już półtora roku temu. W tym czasie firma korzystała z tradycyjnych centralek TDM firmy Alcatel-Lucent oraz oprogramowania Genesys. Nowe rozwiązanie miało zwiększyć efektywność pracowników call center oraz zautomatyzować procesy sprzedaży i obsługi klienta. Mówiąc zwięźle, agenci tracili ogromną ilość czasu na ręczne wyszukiwanie i wybieranie numerów – a mogli ten czas poświęcić na sprzedaż naszych produktów i zwiększenie zysków firmy” – powiedziała Iwona Wach, Wiceprezes Zarządu, Dyrektor Operacyjny Żagiel S.A.

Wybrana platforma komunikacyjna musiała spełniać założone kryteria biznesowe i operacyjne. Przede wszystkim system miał ułatwić pracę agentów, odciążając ich od czasochłonnych, powtarzalnych czynności. Założono, że skrócenie czasu wyszukiwania numerów i wybierania połączeń o 50% pozwoli uzyskać zadowalający zwrot z inwestycji. Ponadto szukano oprogramowania łatwego do integracji z aplikacjami już działającymi w Żaglu. Firma chciała uniknąć wprowadzania kolejnego, odrębnego rozwiązania, co wiązałoby się z koniecznością eksportowania danych pomiędzy różnymi aplikacjami lub jeszcze bardziej uciążliwym obowiązkiem wielokrotnego wprowadzania tych samych informacji do różnych systemów. Oczywiście brano pod uwagę również takie funkcjonalności jak nagrywanie połączeń, łatwe tworzenie raportów, a także przyjazny dla użytkownika interface. To dość oczywiste wymagania dla nowoczesnego i efektywnego rozwiązania call center.

„Po przeprowadzeniu pełnych procedur przetargowych postanowiliśmy, że decyzję o ostatecznym wyborze dostawcy podejmiemy dopiero po przetestowaniu jego rozwiązania. W prezentacjach oczywiście każdy producent zachwalał swój produkt, dlatego chcieliśmy sprawdzić jego rzeczywistą wartość w realnych warunkach naszej działalności. Środowisko testowe systemu CIC Interactive Intelligence zostało wdrożone przez partnera dostawcy, firmę Damovo Polska, w kwietniu zeszłego roku. Gdy w styczniu tego roku zdecydowaliśmy, że produkt spełnia nasze oczekiwania, specjaliści z firmy Damovo płynnie przeprowadzili migrację do pełnej wersji bez usuwania środowiska testowego, dzięki czemu mogliśmy korzystać z systemu praktycznie bez żadnej przerwy” – powiedziała Iwona Wach.

Ważną częścią projektu było zintegrowanie w jednym rozwiązaniu komunikacyjnym konsultantów Żagla, pracujących na terenie całego kraju. Zintegrowanie pracowników z wielu oddziałów firmy w jednej platformie IT pozwoliło ujednoczyć i usprawnić komunikację.

Co zostało wdrożone

Customer Interaction Center (CIC) firmy Interactive Intelligence to oprogramowanie komunikacyjne typu wszystko-w-jednym, co oznacza, że na jednym serwerze można wdrożyć cały szereg funkcjonalności call center. Rozwiązanie ma budowę modułową, przy czym wszystkie moduły działają równie efektywnie samodzielnie, jak i w zakresie jednej platformy komunikacyjnej.

Ze względu na dużą ilość kampanii wychodzących Żagiel zdecydował się przede wszystkim na wdrożenie modułu dialera, czyli aplikacji obsługującej połączenia wychodzące. Aplikacja Interaction Dialer automatycznie wybiera numery, nawiązuje połączenie z odbiorcą i dopiero po udanym połączeniu przekazuje rozmowę agentowi. Bada również statystyki kampanii, mierzy ilość udanych połączeń i nawiązuje z wyprzedzeniem odpowiednią ilość połączeń, aby maksymalnie zwiększyć efektywność pracy centrum kontaktowego.

W fazie testów jest wciąż aplikacja zarządzająca połączeniami przychodzącymi, a także rozwiązanie pozwalające na integrację w platformie komunikacyjnej faksów.

„Rozwiązanie Interactive Intelligence jest w pełni software'ową platformą komunikacyjną typu wszystko-w-jednym, zawierającą wszystkie funkcjonalności nowoczesnego systemu contact center. Z naszego punktu widzenia jego podstawową zaletę stanowi fakt, że wszystkie aplikacje są dziełem jednego producenta. Dzięki temu rozwój systemu o kolejne moduły nie wiąże się z żadnymi problemami integracyjnymi – dodawanie nowych funkcji to tylko kwestia wprowadzenia nowego klucza licencyjnego” – powiedział Jarosław Kozak, Dyrektor IT, Żagiel S.A. – „Drugim niezwykle ważnym elementem, który zdecydował o wyborze tego rozwiązania spośród produktów konkurencji, jest możliwość prostej budowy centrum zapasowego. Duplikacja Customer Interaction Center wymaga jedynie zainstalowania kopii oprogramowania na dodatkowym serwerze Intela. Dostawca zapewnia system wysokiej dostępności praktycznie w cenie zakupu rozwiązania.”

Rozwiązanie zostało zintegrowane z systemem windykacyjnym oraz bazodanowym używanym przez Żagiel. Dzięki temu kampanie wychodzące są zasilane bezpośrednio danymi klientów z baz danych firmy, a po nawiązaniu połączenia pomiędzy agentem a klientem, CIC automatycznie wyświetla na ekranie monitora agenta dane osoby, z którą rozmawia.

Cały projekt został wdrożony we współpracy z firmą Damovo Polska, partnerem Interactive Intelligence.

Sukces

Pełna wersja oprogramowania CIC działa w firmie Żagiel dopiero od dwóch miesięcy, jednak poprawę efektywności można było zauważyć już w fazie testów.

„Poprawa efektywności sięgała w przypadku najlepszych pracowników nawet do 100% - niektórzy agenci wykonywali dziennie dwa razy większą liczbę telefonów. Średnio obserwujemy ok. 40-50% poprawę wydajności. A wciąż jeszcze uczymy się systemu i dopasowujemy go do procesów biznesowych specyficznych dla naszej firmy. Przewidujemy, że za kilka miesięcy korzyści z projektu jeszcze wzrosną” – powiedziała Iwona Wach.

"Z naszego punktu widzenia jego podstawową zaletę stanowi fakt, że wszystkie aplikacje są dziełem jednego producenta. Drugim niezwykle ważnym elementem, który zdecydował o wyborze tego rozwiązania spośród produktów konkurencji, jest możliwość prostej budowy centrum zapasowego. Dostawca zapewnia system wysokiej dostępności praktycznie w cenie zakupu rozwiązania."

INTERACTIVE INTELLIGENCE™

Interactive Intelligence Inc. (Nasdaq: ININ) is a global provider of unified business communications solutions for contact center automation, enterprise IP telephony, and enterprise messaging. The company's innovative standards-based, all-in-one communications software suite was designed to eliminate the cost and complexity introduced by multi-point vendors. Founded in 1994 and backed by more than 3,000 customers worldwide, Interactive Intelligence is an experienced leader delivering maximum customer value through its comprehensive solution-set comprised of premise-based and hosted offerings, including software, hardware, consulting, support, education and implementation.

© 2009 Interactive Intelligence, Inc. All rights reserved.

World Headquarters
7601 Interactive Way
Indianapolis, IN 46278 USA
+1 317 872 3000 voice and fax

EMEA
Thames Central, Hatfield Road
Slough, Berkshire, SL1 1QE
United Kingdom
+44 (0)1753 418800 voice and fax

Asia Pacific
Suite 24.5 Level 24 Menara IBC
8 Jalan Sultan Ismail
50250 Kuala Lumpur
Malaysia
+603 2776 3333 voice
+603 2776 3343 fax

www.inin.com