



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:** Grupa Allianz



**Centrala:** Monachium, Niemcy

**Branża:** finansowa

**Wyzwanie:** Zastąpienie wielopunktowego systemu opartego na tradycyjnej centrali telefonicznej PBX w celu usprawnienia zarządzania komunikacją oraz obniżenia kosztów administracyjnych.

**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:

- Uproszczone zarządzanie i administracja
- Automatyzacja pracy agentów
- Monitoring jakości
- Gwarancja niezawodności poprzez duplikację systemu

# Wdrożenie rozwiązania komunikacyjnego typu wszystko-w-jednym usprawnia obsługę klientów Grupy Allianz

## Grupa Allianz

Allianz powstał w 1890 roku w Niemczech. Dzisiaj to jedna z największych instytucji finansowych świata, zatrudniająca 182 000 pracowników w 70 krajach. Zarządza aktywami wartymi blisko 1 bilion euro. Przychody firmy w 2008 roku wyniosły 92 miliardy euro. Grupa Allianz posiada 75 milionów klientów. Allianz rozpoczął działalność w naszym kraju w 1998 roku. Obecnie jest czołową instytucją oferującą szeroki zakres usług finansowych: ubezpieczenia, inwestycje, emerytury, a od 2008 roku także bankowość. Z produktów Grupy Allianz Polska korzysta już ponad 2 miliony klientów indywidualnych, firm oraz instytucji.

[www.allianz.pl](http://www.allianz.pl)

## Wyzwanie

W 2006 roku TU Allianz Polska zdecydował się wprowadzić usprawniony model obsługi szkód komunikacyjnych i majątkowych. Wszystkie etapy procesu niewymagające specjalistycznej wiedzy zostały przeniesione do nowo utworzonego call center. Call center budowano od podstaw: nowy budynek, nowe komputery, telefony, słuchawki nagłowne, biurka ze ściankami wygłuszającymi, fotele... Szybko stało się również jasne, że niezbędny jest też zakup nowej technologii, opartej na VoIP.

„W tym czasie główną formą kontaktu z klientem w naszej firmie była infolinia. Wykorzystywaliśmy tradycyjną centralę telefoniczną Siemens serii HiPath z systemem call center - Procenter v. 5.1, a wszystkie dodatkowe aplikacje – jak IVR lub nagrywanie rozmów – pochodziły od zewnętrznych dostawców. Zarządzanie takim systemem było bardzo uciążliwe: każdy moduł posiadał inne umowy serwisowe, a każda modyfikacja wymagała również rozmów z różnymi dostawcami, rozproszonymi po całej Polsce. Oferta Siemens nie spełniała również naszych warunków pod względem możliwości monitoringu jakości.” – mówi Jolanta Stockinger, Dyrektor Call Center Grupy Allianz.

Dla określenia potrzeb nowego call center, analizy rynku nowoczesnych rozwiązań komunikacyjnych oraz doradztwa przy wyborze oferty systemu zaangażowano zewnętrzną firmę konsultingową. Przetarg został rozstrzygnięty w pierwszym kwartale 2006 roku. Po analizie finansowej i funkcjonalnej wybrano oprogramowanie Customer Interaction Center firmy Interactive Intelligence oferowane przez jej partnera – Damovo Polska.

„Zachwyciła nas prostota obsługi systemu oraz jego ogromna elastyczność, pozwalająca na niemal dowolną rozbudowę i modyfikacje. Samodzielnie możemy dodawać nowych użytkowników, konfigurować raporty czy zmieniać zapowiedzi głosowe w IVR. Ponadto system został oparty na środowisku Windows, więc administracja i zarządzanie aplikacjami jest niemal intuicyjne, nie wymaga zaawansowanej wiedzy informatycznej. Dla użytkownika biznesowego takiego jak ja, ta cecha stanowi szczególnie znaczący atut” – mówi Jolanta Stockinger. – „Zdawaliśmy sobie sprawę z ryzyka. Firma Interactive Intelligence w tym czasie była jeszcze na polskim rynku praktycznie nieznaną, nasze wdrożenie miało być pionierskim na rynku. Podjęcie decyzji przyspieszyło możliwość otrzymania systemu zapasowego, zainstalowanego na dodatkowym serwerze, który mógłby przejąć wszystkie funkcje w razie niewydolności, awarii czy innej sytuacji kryzysowej. Ważny argument stanowiła również rozbudowana oferta serwisu i wsparcia, zaproponowana przez Damovo Polska”.

## Rozwiązanie

Customer Interaction Center (CIC) firmy Interactive Intelligence to oprogramowanie komunikacyjne typu wszystko-w-jednym, zawierające na jednym serwerze całą funkcjonalność nowoczesnego call center. CIC jest oparty na technologii VoIP (Voice-over-IP) - co oznacza, m.in., że mogą z niego korzystać pracownicy w dowolnej lokalizacji. W Grupie Allianz, oprócz centrali telefonicznej IP PBX została wdrożona aplikacja IVR (Interactive Voice Response), a także funkcjonalność automatycznego kierowania ruchem ACD (Automatic Call Distribution). Pozwala ona na równoczesne dodzwonienie się do call center setek klientów i kieruje połączenia do pierwszego wolnego operatora, który jest równocześnie specjalistą w wybranym zakresie. Zasady kierowania ruchem można dowolnie ustawiać (np. przydzielić wysoki priorytet wezwaniu pomocy).

W zakresie wdrożenia znalazły się również narzędzia kontroli poziomu jakości obsługi klienta. System dostarcza szczegółowych informacji o ruchu w czasie rzeczywistym i analizuje efektywność pracy operatorów. Wiadomo zatem, jak wygląda dostęp do centrum, ile osób dzwoni, jak długo trwa oczekiwanie na rozmowę, ilu klientów rezygnuje przed połączeniem, a także jak pracują operatorzy – ile rozmów odebrali, jak długo trwa rozmowa, itd. System posiada około 100 gotowych szablonów raportów, które można dowolnie modyfikować oraz dodawać nowe.

Przy wdrażaniu nowego systemu duży nacisk położony został na bezpieczeństwo i dlatego cały system call center został zdublowany. W razie awarii łączy lub serwera ruch automatycznie przekierowany będzie na system zapasowy.

" Największą zaletą nowego systemu jest możliwość centralnego zarządzania całą komunikacją, elastyczność i prostota dodawania nowych funkcji i kolejnych stanowisk agenckich. Ponadto mamy dostęp do funkcji, których nie oferowała tradycyjna centralka Siemens. "

## Rozwój systemu

Po kilku miesiącach, ze względu na rozwój call center oraz zwiększającą się liczbę obsługiwanych przez nie projektów, firma zdecydowała się na zakupienie dodatkowego modułu systemu Customer Interaction Center – aplikacji Interaction Dialer. Narzędzie to automatyzujące kampanie wychodzące prowadzone przez call center – np. informujące o nowych produktach czy usługach. Oprogramowanie automatycznie wybiera numery, nawiązuje połączenie z odbiorcą i dopiero po udanym połączeniu przekazuje rozmowę agentowi. Śledzi również w czasie rzeczywistym skrypt rozmowy agenta i szacuje przewidywalną długość rozmowy, co pozwala unikać nawiązywania kolejnego połączenia zbyt wcześnie lub z opóźnieniem. Integracja została sprawnie przeprowadzona przez Damovo.

W 2007 roku do call center włączono również obsługę Allianz Bank Polska. Wymagało to znaczącego rozwoju systemu. Aby uniknąć kosztów zakupu dodatkowego sprzętu dla nowych użytkowników, firma Damovo przeprowadziła migrację oprogramowania do technologii HMP (Host Media Processing), zapewniającej przetwarzanie strumieni głosowych przez procesory serwerów bez konieczności stosowania specjalizowanych kart telekomunikacyjnych. Nowa architektura umożliwia niemal dowolną rozbudowę systemu. Wprowadzono również nagrywanie ekranów oraz znacząco rozbudowano moduł IVR. Aktualnie klienci Allianz Banku w automatycznym menu mogą znaleźć informacje o produktach banku, dowiedzieć się, jaki mają stan konta, wykonać transakcje na kartach kredytowych i lokatach.

## Korzyści

Teraz call center Allianz zatrudnia około 180 osób i pracuje na ponad 130 stanowiskach i obsługuje miesięcznie blisko 100 000 klientów.

Oprócz informacji o warunkach ogólnych ubezpieczeń oferowanych przez Allianz, klienci mogą telefonicznie zgłosić szkodę lub dowiedzieć się o przebiegu procesu likwidacji, sprawdzić szczegóły swojej polisy i umówić się z agentem lub wyliczyć



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](http://www.inin.com)

wysokość składki. Zespół call center wykonuje także akcje wychodzące, np. badania marketingowe, ankiety, lub aktualizację baz teleadresowych. Pełni także funkcję recepcji telefonicznej budynku centrali firmy. Obecnie tylko ok.10% rozmów jest przełączanych do departamentów merytorycznych, pozostałe 90% klientów uzyskuje odpowiedź na swoje pytanie u operatora call center.

„Inwestycja w oprogramowanie Interactive Intelligence przyniosła Grupie Allianz zdecydowane zyski. Największą zaletą nowego systemu jest możliwość centralnego zarządzania całą komunikacją, elastyczność i prostota dodawania nowych funkcji i kolejnych stanowisk agencjowych. Ponadto mamy dostęp do funkcji, których nie oferowała tradycyjna centralka Siemens. Dla przykładu, aplikacja IVR służy nam już nie tylko do odtwarzania komunikatów i dystrybucję połączeń, ale również automatyzuje pracę agentów – np. dzięki integracji z bazą danych Allianz identyfikuje klientów i udziela informacji o stanie konta. Funkcje nagrywania i raportowania pozwalają efektywnie monitorować pracę agentów i rozliczać ich z osiągniętych wyników” - mówi Jolanta Stockinger.

Niezależnie od bogactwa funkcji, wdrożenie technologii VoIP pozwoliło na obniżenie kosztów komunikacyjnych. Wydatki związane z administracją i serwisem są w wypadku systemu od jednego dostawcy zdecydowanie niższe. Allianz zdecydował o zakupie rozwiązania w modelu leasingu, dzięki czemu wskaźnik kosztów w stosunku do zysków jest bardzo atrakcyjny.

„System od jednego dostawcy to ogromna wygoda. Konsultanci Damovo, pracując z nami od trzech lat, doskonale znają nasze potrzeby i specyfikę i potrafią doradzić kierunki rozwoju. W tej chwili jesteśmy na etapie testowania nowego modułu do grafików pracy agentów. Przy liczbie 120 stanowisk, którą już osiągnęliśmy, tworzenie grafików pracy w Excelu jest bardzo uciążliwe, dlatego planujemy wdrożenie zintegrowanej z Customer Interaction Center aplikacji Interaction Optimizer. Zdecydowanie usprawni to pracę call center” – dodaje Jolanta Stockinger.



## 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 IMC  
8 Jalan Sultan Ismail  
50250 Kuala Lumpur  
Malaysia  
+603 2776 3333 voice  
+603 2776 3343 fax

[www.inin.com](http://www.inin.com)