



INTERACTIVE INTELLIGENCE[®]
Deliberately Innovative

Mondial Assistance: dostępność dla klienta 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę

Case Study

Contact Center Automation

- Multichannel 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

Business Process Automation

Communications-as-a-Service

W skrócie

Klient: Mondial Assistance



Centrala: Warszawa, Polska

Branża: Ubezpieczeniowa

Wyzwanie: Zapewnienie dynamicznego rozwoju centrum kontaktowego dzięki wdrożeniu nowoczesnej, elastycznej platformy komunikacji IP typu all-in-one.

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:

- Wolniejszy wzrost zatrudnienia w stosunku do rozwoju biznesu
- Większy komfort pracy konsultantów Centrum Operacyjnego
- Wzrost efektywności Centrum Operacyjnego przy zachowaniu wysokiego poziomu SLA

O firmie

Mondial Assistance jest międzynarodowym liderem rynku assistance, ubezpieczeń turystycznych i osobistej opieki. Obecnie na całym świecie zatrudnia ponad 9 350 osób, które porozumiewają się 40 językami, współpracując z siecią 400 000 usługodawców i 180 korespondentów. Z usług Grupy, świadczonych na wszystkich kontynentach, korzysta 250 milionów ludzi, tj. 4% światowej populacji. Grupa Mondial Assistance jest częścią Grupy Allianz. W Polsce firma istnieje od 10 lat i współpracuje z największymi przedsiębiorstwami sektora finansowego i motoryzacyjnego.

www.mondial-assistance.pl

Wyzwanie

Na polskim rynku firma Mondial Assistance jest największym dostawcą usług assistance, oferującym również ubezpieczenia turystyczne. W tej branży najwyższa jakość obsługi klienta decyduje o przetrwaniu firmy na rynku. Koordynatorzy Centrum Operacyjnego organizują holowanie samochodów, zamawiają pomoc medyczną i transport do szpitala, pośredniczą w zakupach biletów na mecz i kwiatów dla żony, odpowiadają na pytania dotyczące objawów ciąży i podają adres najbliższego szpitala. Kluczowa jest szybka reakcja na telefon, od niej często zależy życie i zdrowie ubezpieczonych osób. Dla efektywnego działania Centrum Operacyjnego firma potrzebowała wydajnego i niezawodnego systemu teleinformatycznego.

Przed wdrożeniem rozwiązania Interactive Intelligence system telekomunikacyjny w Mondial Assistance posiadał klasyczną architekturę: centrala PBX współpracująca z wyspecjalizowanymi urządzeniami wspomagającymi pracę koordynatorów, takimi jak system poczty głosowej, system raportowania i monitorowania, serwer faksów i inne. Wraz z rozwojem działalności, oprogramowanie to wymagało coraz bardziej pracochłonnych działań administracyjnych i poprawek. W 2007 roku Mondial Assistance podjął zatem decyzję o inwestycji w nowoczesny system multimedialny dla Centrum Operacyjnego.

„Dlaczego wybraliśmy Interactive Intelligence? Przede wszystkim zdecydował fakt, że firma nie posiada balastu sprzętowego. W przeciwieństwie do konkurencji, która oferuje rozwiązania wywodzące się z czasów, gdy systemy telekomunikacyjne opierały się na sprzęcie, Interactive Intelligence od początku swojego istnienia jest jedynie dostawcą software'u” – mówi Piotr Krawczyk, Dyrektor IT w Mondial Assistance.

Oprogramowanie Customer Interaction Center (CIC) od 2002 roku bazuje na otwartym protokole SIP, który uniezależnia software od licencjonowanych dostawców sprzętu. Klient może samodzielnie podjąć decyzję o tym, w jakiej marki telefony IP czy serwery zainwestować, co znacząco obniża koszty projektu. Wielu konkurencyjnych dostawców systemów telekomunikacyjnych nie pozostawia takiej możliwości.

„CIC jest również bardzo elastyczną i przyjazną dla użytkownika platformą. W jednej zintegrowanej aplikacji otrzymaliśmy wszystkie niezbędne funkcjonalności Centrum Operacyjnego, a rozwój systemu o kolejne moduły lub kolejne stanowiska dla koordynatora assistance wymagał od nas jedynie wprowadzenia klucza licencyjnego. Znaczącym argumentem przy podejmowaniu decyzji o wyborze CIC był fakt, że Interactive Intelligence - jako jedyny dostawca oprogramowania contact center na rynku - był w stanie dostarczyć nam pełną funkcjonalność systemu w wersji testowej. Jeszcze przed podpisaniem umowy mogliśmy przekonać się na własne oczy, jak wygląda system, w jakim stopniu usprawnia pracę koordynatorów, na czym polega jego administracja. To przekonało nas, że inwestycja jest warta swojej ceny” – dodaje Piotr Krawczyk.

Rozwiązanie

"Znaczącym argumentem przy podejmowaniu decyzji o wyborze CIC był fakt, że Interactive Intelligence - jako jedyny dostawca oprogramowania contact center na rynku - był w stanie dostarczyć nam pełną funkcjonalność systemu w wersji testowej. To przekonało nas, że inwestycja jest warta swojej ceny"

Wdrożenie systemu CIC rozpoczęło się na początku października 2007 roku. Uruchomienie komercyjne rozwiązania nastąpiło 2 miesiące później. Projekt poprzedziła seria testów poszczególnych funkcjonalności, które pozwoliły również przeszkolić pracowników i administratorów Mondial Assistance i zapoznać ich z systemem. Cały projekt przeprowadził partner wdrożeniowy Interactive Intelligence, firma Telefonix, od lat współpracujący z Mondial Assistance w zakresie serwisu systemów telekomunikacyjnych.

Wdrożenie objęło wszystkie podstawowe funkcjonalności rozwiązania: call center z funkcjonalnością ACD, monitorowanie, raportowanie, rejestrację rozmów. Jako system multimedialny, CIC umożliwia zintegrowaną obsługę wszystkich kanałów kontaktu z klientem. W Mondial Assistance CIC obejmuje telefon, faks, e-mail oraz sms. Oznacza to, że przychodzące do Centrum Operacyjnego e-maile czy sms-y nie „gubią się” w natłoku telefonów – są kierowane do konsultantów zgodnie z ustalonymi wcześniej regułami i obsługiwane w ten sam sposób, jak połączenia telefoniczne. W trakcie wdrożenia jest także obsługa kanału czatu internetowego.

System został zintegrowany z autorskim, wewnętrznym oprogramowaniem assistance firmy. Dzięki temu koordynator assistance może łatwo dołączyć dokumenty przychodzące do Centrum Operacyjnego (np. faks ze zdjęciem szkody samochodowej) do opisu sprawy klienta w systemie assistance.

CIC obejmuje koordynatorów Centrum Operacyjnego Mondial Assistance, pracowników back-office, a także pracowników zdalnych i mobilnych. Tym ostatnim system udostępnia możliwość połączeń telefonicznych VoIP, a jeśli koordynator nie ma w danym momencie dostępu do łącza internetowego - system może zestawzić połączenie na numer, pod którym aktualnie znajduje się pracownik np. hotelowy lub komórkowy. Wiadomości pozostawione na poczcie głosowej mogą zostać przesłane również jako załączniki wiadomości e-mail.

Oprogramowanie zostało wdrożone jako system wysokiej dostępności, co oznacza, że w sytuacji kryzysowej pełna funkcjonalność jest w przeciągu kilku minut przekazywana do zapasowej lokalizacji. Zduplikowany system jest zawsze gotowy do natychmiastowego użycia. Co dla firmy pracującej całą dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku ma niebagatelne znaczenie.

System CIC w Mondial Assistance wdrożyła firma Telefonix, która niemal od początku działalności spółki odpowiadała za serwis i utrzymanie jej systemów telekomunikacyjnych. Nasza współpraca była bardzo owocna i bezproblemowa. Dodatkowo CIC jest o tyle „przyjemnym” systemem, że pozwala na dokonanie wielu czynności obsługowych we własnym zakresie.



Interactive Intelligence, Inc. (Nasdaq: ININ) offers unified business communications solutions for contact center automation, enterprise IP telephony, and business process automation. More than 3,500 organizations worldwide currently benefit from the company's open, all-in-one IP communications software suite, which can be deployed as a premise-based or communications-as-a-service (CaaS) solution.

© 2010 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

„W ostatnich 4 latach zanotowaliśmy kilkukrotny wzrost wydajności poszczególnych platform Centrum Operacyjnego. Jest to wypadkowo wielu czynników, wprowadzenia nowego systemu telefonicznego CIC, jak i rozbudowy równoległe rozwijanej aplikacji, na której pracują koordynatorzy assistance” – mówi Piotr Krawczyk.

"Oprócz wdrożenia systemu CIC i rozwoju systemu assistance, Mondial Assistance nie dokonywał dodatkowych inwestycji w infrastrukturę informatyczną. Oba systemy przyczyniły się do wolniejszego wzrostu zatrudnienia nowych pracowników w stosunku do wzrastającego biznesu, a tym samym do optymalizacji kosztów. Koordynator jeszcze przed wdrożeniem obu aplikacji był w stanie obsłużyć 5 spraw dziennie, obecnie liczba ta wzrosła do 17 spraw."

Poprzedni system telefoniczny nie pozwalał na kolejgowanie przychodzących połączeń, co przekładało się na poziom hałasu powodowany przez dzwoniące zewsząd telefony. Niewątpliwie fakt ten niekorzystnie wpływał na komfort pracy koordynatorów. Teraz połączeniami zarządza sam system, a do koordynatora trafiają połączenia wtedy, gdy może je odebrać. Oczywiście nie oznacza to, że klienci Mondial Assistance muszą czekać na połączenie np. przez minutę.

„Poziom SLA w kolejkach, czyli średni czas odbioru telefonu na platformie technicznej, to 7-11 sekund. Utrzymujemy zatrudnienie na takim poziomie, aby długość kolejek oczekujących połączeń była jak najkrótsza. Pracownicy Centrum Operacyjnego to ponad połowa wszystkich zatrudnionych w firmie. Dlatego też jesteśmy w stanie sprostać najwyższym wymaganiom jakościowym stawianym przez partnerów biznesowych” – mówi Piotr Krawczyk. – „Mamy świadomość, że gdy klient stoi na drodze z zepsutym samochodem i oczekuje na szybką pomoc. W sytuacji, gdy będzie czekał 2 minuty na połączenie z koordynatorem, to będzie raczej niezadowolony z poziomu obsługi. Szybkość reakcji w stresowych dla naszych klientów sytuacjach jest dla nas bardzo ważna.”

Oprócz wdrożenia systemu CIC i rozwoju systemu assistance, Mondial Assistance nie dokonywał dodatkowych inwestycji w infrastrukturę informatyczną. Mimo to oba systemy przyczyniły się do wolniejszego wzrostu zatrudnienia nowych pracowników w stosunku do wzrastającego biznesu, a tym samym do optymalizacji kosztów. Koordynator jeszcze przed wdrożeniem obu aplikacji był w stanie obsłużyć 5 spraw dziennie, obecnie liczba ta wzrosła do 17 spraw.

Każdy pracownik Mondial Assistance (ponad 200 osób) korzysta z systemu CIC, dotyczy to również pracowników zdalnych, których liczba tylko w tym roku wyniosła ok. 10% wszystkich zatrudnionych. Koordynatorzy pracujący zdalnie, z domu łączą się do sieci firmowej, logują się do CIC, a system przekierowuje połączenia na telefony komórkowe.



Interactive Intelligence, Inc. (Nasdaq: ININ) offers unified business communications solutions for contact center automation, enterprise IP telephony, and business process automation. More than 3,500 organizations worldwide currently benefit from the company's open, all-in-one IP communications software suite, which can be deployed as a premise-based or communications-as-a-service (CaaS) solution.

© 2010 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