

Nortel

+ Simac Technik ČR, a.s.

pro finanční skupinu Wüstenrot



**Simac Technik dodal IP telefonii
a IP kontaktní centrum společnosti Wüstenrot
na technologii Nortel
a přispěl tak ke zvýšení výkonnosti
a flexibility v komunikaci se zákazníky**



PŘÍPADOVÁ STUDIE:

Wüstenrot je finanční skupinou, kterou od loňského roku tvoří již čtyři společnosti:

- ❖ Wüstenrot – stavební spořitelna a.s.,
- ❖ Wüstenrot hypoteční banka a.s.,
- ❖ Wüstenrot, životní pojišťovna a. s.,
- ❖ Wüstenrot pojišťovna a.s.

Nejstarší z těchto společností - stavební spořitelna – působí na českém trhu již více než 15 let. Díky jejich vzájemné úzké spolupráci a společné obchodní síti finančních poradců má klient Wüstenrotu svého osobního finančního poradce, a tím všechny potřebné služby snadno dostupné pod jednou střešou.



MÍSTO REALIZACE:

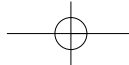
Praha, Česká republika

DODAVATEL:

Simac Technik ČR, a.s.
Avenir Business Park
Radlická 740/113c
158 00 Praha 5
info@simac.cz
www.simac.cz

TECHNOLOGIE:





NAŠE VÝZVA

Dosavadní komunikační vybavení a kontaktní centrum společnosti Wüstenrot bylo řešeno systémy, které neposkytovaly dostatečnou míru integrace a flexibility. Společnost, která poskytuje široké portfolio produktů na vysoce konkurenčním trhu, se více než kdy jindy musí zaměřovat na zlepšování a zdokonalování vztahů se zákazníky a uspokojování jejich potřeb. Se stále rostoucími požadavky na komunikační služby se proto hledalo optimální řešení, které je dostatečně flexibilní, škálovatelné a přizpůsobivé měnícím se podmínkám a požadavkům, protože zájem o nové produkty a zjišťování potřebných informací přes kontaktní centra a samoobslužné systémy neustále stoupá. Spolu s růstem společnosti a novými produkty rostly i nároky kladené na infrastrukturu, zajišťující chod společnosti Wüstenrot. Proto bylo při plánovaném přesídlení společnosti do nové budovy rozhodnuto i o změně komunikační infrastruktury a vytvoření centralizovaného řešení pro uspokojení potřeb zákazníků všech společností Wüstenrot. Jako nejvhodnější varianta bylo zvoleno řešení na bázi moderních konvergentních technologií s podporou komunikačního protokolu IP. Wüstenrot si vybral společnost Simac Technik, která realizovala projekt s technologií od renomované telekomunikační společnosti Nortel.

ŘEŠENÍ

Moderní technologické vlastnosti zákaznických obslužných systémů firmy Nortel se vhodně potkávaly s požadavky zákazníka. A právě z těchto důvodů bylo vybráno toto řešení, které již nějakou dobu prokazuje v mnoha instalacích po celém světě svojí spolehlivost, výkonnost a stabilitu. Skládá se z několika subsystémů, jádrem celého řešení je IP komunikační server Nortel CS1000E, řešený jako systém s vysokou dostupností (zdvojené klíčové komponenty), který je schopen obsloužit až 23 tisíc IP telefonů. Tedy dostatečná rezerva pro jakoukoli expanzi. CS1000 systém je hlavní částí celého řešení. Sada aplikací kontaktního centra Contact Center 6.0 řeší přiřazování požadavků volajících zákazníků na vhodné operátory, zajišťuje nejkratší možnou čekací dobu na zpracování hovorů, statistické podklady o vytíženosti operátorů a celkovém provozu celého systému kontaktního centra, spoluprací s externími systémy pro autentikaci a získávání příslušných informací o volajícím zákazníkovi a spolupracuje se systémem nahrávání hovorů. Nahrávací systém monitoruje jak operátory kontaktního centra tak dává možnost ostatním uživatelům pořizovat záznamy hovorů. O správu hlasových schránek, automatizované hlásky, funkce IVR a služby Unified Messaging se stará systém Call Pilot. Integrací všech těchto subsystémů firmy Nortel se vytvořilo kompaktní řešení, které je možné dále rozvíjet. Lze je doplňovat o další rozhraní na externí systémy, jako jsou např. CRM, umožňuje vyvíjet nová obslužná uživatelská rozhraní (obrazovky) pro operátory a zvyšovat komfort obsluhy systému pro další zkvalitnění a rozšiřování služeb zákazníkům.

PŘÍNOSY

Nejenže společnost Wüstenrot díky řešení Simac Technik disponuje kontaktním centrem, které poskytuje širokou flexibilitu z hlediska možného výkonu i dalších funkcí bez rizika výpadku, ale navíc je připravené na budoucí rozšíření. Zároveň nová infrastruktura podporuje další ze záměrů Wüstenrotu, a to provozování distribuovaného kontaktního centra. Tím pádem může být součástí týmu kontaktního centra jakýkoliv zaměstnanec v jakékoliv lokalitě, pobočce nebo i doma. Celé řízení tohoto systému je na centrální úrovni, samozřejmě s vysoce zabezpečeným vzdáleným přístupem pro administrátory. Při všech těchto přínosech bylo navíc dosaženo zvýšení komfortu práce jednotlivých operátorů a standardizace jejich pracovního rozhraní. Implementovaný systém tak představuje efektivní, otevřené, integrované a centralizované řešení, které podporuje obchodní aktivity společnosti Wüstenrot, s možností dalšího rozšiřování o nové funkčnosti.

