

BANKING, INSURANCE & CAPITAL MARKETS

Umiejętna obsługa klienta drogą do sukcesu

Comarch Contact Center



COMARCH
SYSTEMY INFORMATYCZNE

Wprowadzenie

Comarch Contact Center jest strategicznym punktem kontaktu umożliwiającym zintegrowanie wszystkich kanałów komunikacji z klientem: telefon (bezpośrednia rozmowa, poczta głosowa, SMS), fax, poczta elektroniczna, Internet. Rozwiązanie to podnosi konkurencyjność firmy przez budowę mocnych relacji z klientem. Zwiększa efektywność i skuteczność komunikacji, a także zbiera i zarządza informacjami o klientach. Comarch Contact Center jest nowoczesną, modułarną i łatwą do rozbudowy platformą, służącą do efektywnej obsługi wszelkiego rodzaju kontaktów komunikacji, przy wykorzystaniu obsługi automatycznej przez IVR jak i obsługi przez Opiekunów Klientów. Rozwiązanie Comarch opiera się na własnej aplikacji zintegrowanej i wspieranej przez zaawansowane mechanizmy wykorzystywane w systemie Contact Center Avaya. Połączone doświadczenie dwóch wiodących w swoich branżach dostawców Comarch oraz Avaya w realizacji najbardziej wymagających systemów Contact Center pozwala zaproponować Państwu rozwiązanie zaawansowane technicznie o unikalnej na rynku funkcjonalności.

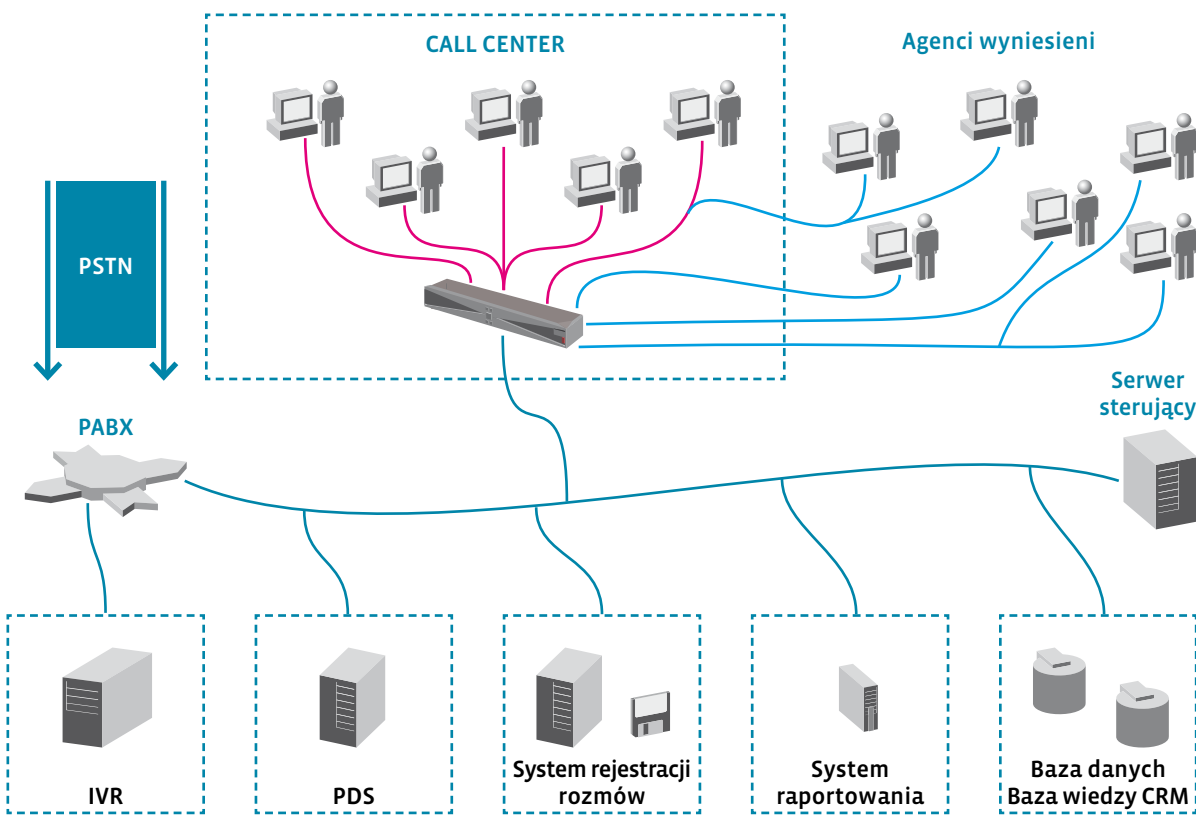
Najważniejsze cechy systemu Comarch Contact Center

- łatwy w obsłudze, dopasowany do zakresu obowiązków Opiekuna Klientów interfejs dostępny przez przeglądarkę internetową,
- elastyczność zapewniająca łatwe wprowadzanie nowych usług i produktów oferowanych klientom przez bank,
- obsługa rozmów przychodzących (inbound) oraz wychodzących (outbound),
- automatyzacja procesu obsługi klientów,
- wielokanałowa obsługa komunikacji z klientami (telefon: IVR oraz rozmowa z agentem, e-mail, WWW, fax),
- modułowa struktura rozwiązania umożliwiająca **stopniowe uruchamianie wybranych funkcjonalności**.

Comarch posiada duże doświadczenie w realizacji projektów zapewniających świadczeniu usług finansowych

z wykorzystaniem kanałów bezpośrednich, takich jak telefon czy Internet. Warto zaznaczyć, że wszystkie dotychczasowe wdrożenia tego systemu zostały zakończone sukcesem. Rozwiązania Comarch są z powodzeniem wykorzystywane nie tylko przez banki, ale również przez biura maklerskie, firmy ubezpieczeniowe i leasingowe. Jedno z największych wdrożeń systemu Comarch Contact Center miało miejsce w spółce Banku BPH S.A. – Centrum Bankowości Bezpośredniej.

Trzon zespołu projektowego systemu Comarch Contact Center od 6 lat pozostaje bez zmian. Pracownicy Comarch prowadzący wdrożenia Comarch Contact Center to jedni z najbardziej doświadczonych specjalistów w zakresie bankowości telefonicznej i elektronicznej w Polsce.



Call Center rozproszone - z agentami wyniesionymi

Opis systemu

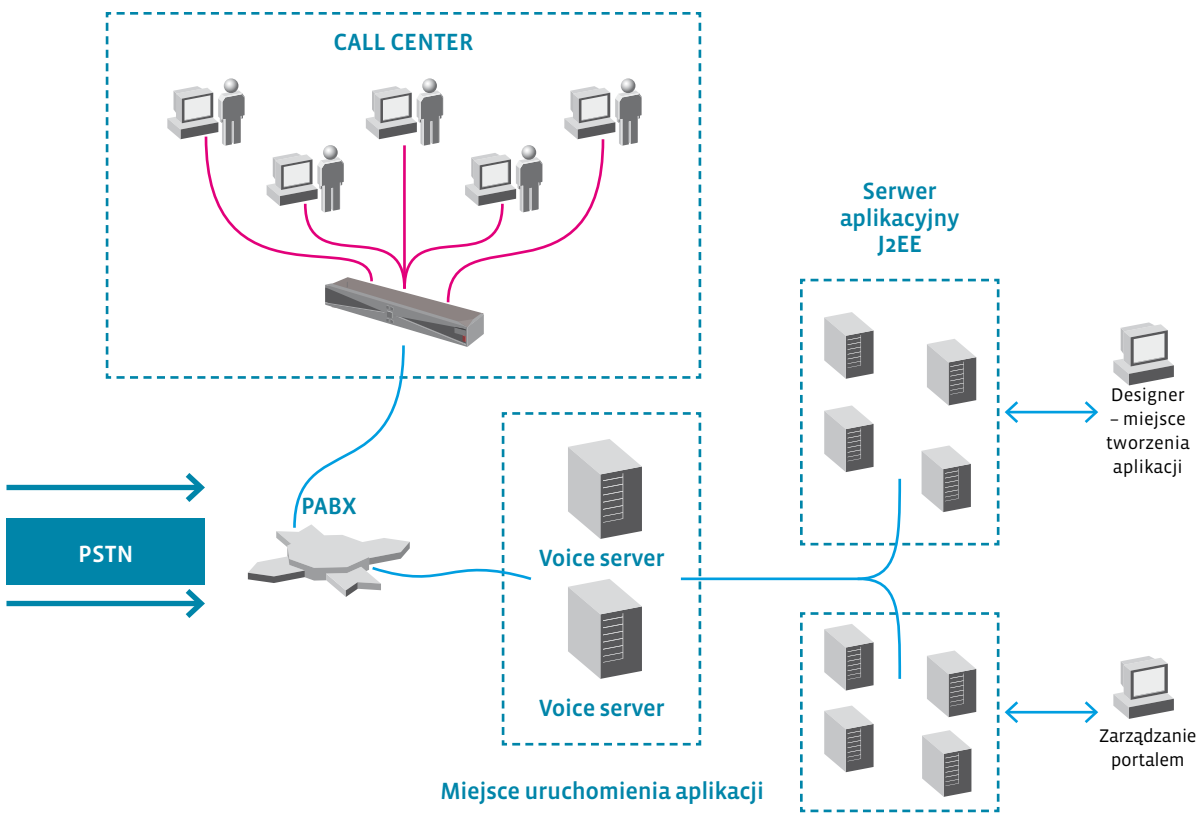
4

Podstawowe elementy systemu

IVR (Interactive Voice Response) - umożliwiający odciążenie agentów w momentach znacznego spiętrzenia połączeń, oraz automatyzację procesów. Rozwiązania stosowane przez Comarch Contact Center oparte są na architekturze Web Services, która czerpie korzyści z telefonii IP i aplikacji webowych i zapewnia znakomitą obsługę aplikacji głosowych (ASR-TTS) i działających w oparciu o wybieranie tonowe (DTMF). Moduł IVR może być w pełni zintegrowany z systemem call center, oraz może współpracować z systemami wykorzystującymi zarówno technologię tradycyjną, jak i rozwiązania oparte o protokół IP. Architektura zorientowaną na usługi (SOA) pozwala na implementację wszystkich dostępnych w chwili obecnej rozwiązań takich jak Text-to-Speech, czy też systemów rozpoznawania mowy, oraz zapewnia możliwość integracji z dodatkowymi usługami w przyszłości.

Kluczowe technologie:

- architektura zorientowana na usługi (SOA) – IVR jedną z pierwszych samoobsługowych platform opartych o SOA (architektura zorientowana na usługi),
- VoiceXML – IVR posiada wbudowaną przeglądarkę głosową kompatybilną z VoiceXML 2.0 stworzoną dla opartych na przetwarzaniu głosu aplikacji wekowych, Dialog Designer generuje dynamicznie znaczniki VoiceXML 2.0 podczas uruchamiania aplikacji,
- synteza i rozpoznawanie mowy – IVR wspiera najważniejsze na rynku rozwiązania rozpoznawania mowy, weryfikacji rozmówcy czy syntezy mowy (TTS) takich firm jak Nuance czy IBM WebSphere Voice Server.

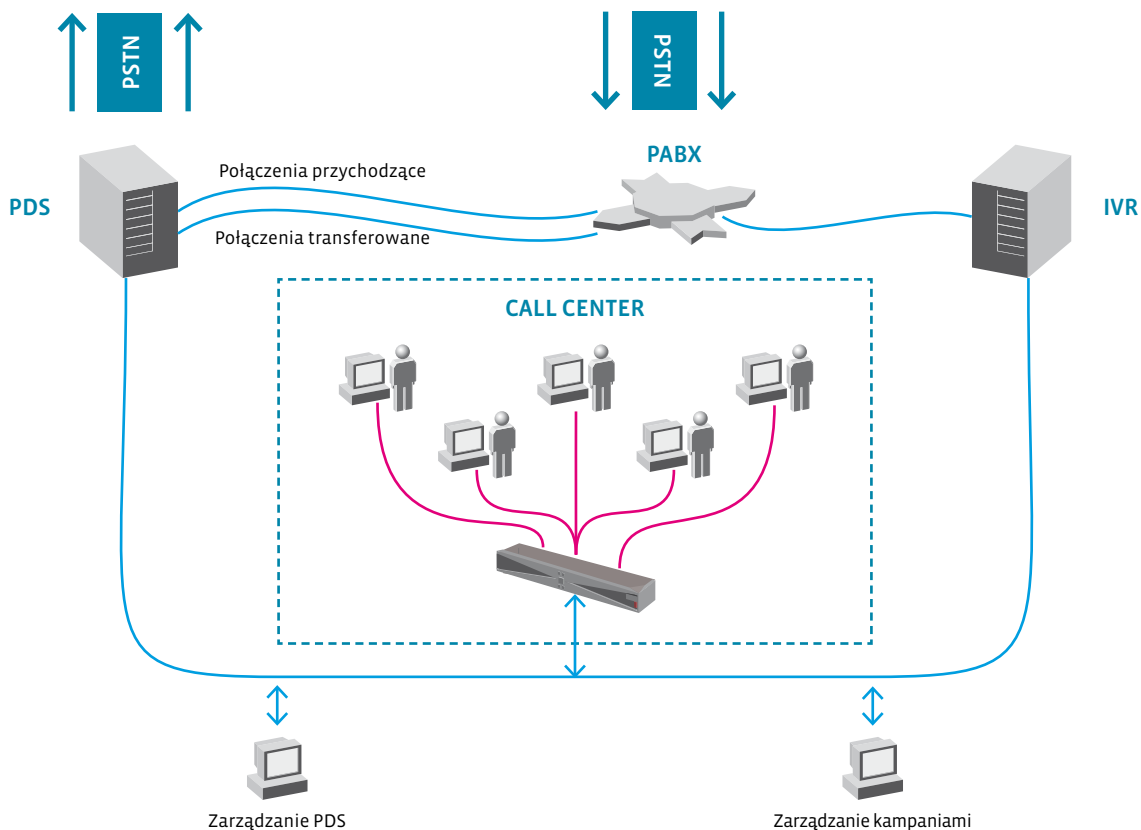


Call Center z modułem IVR

Zcentralizowane zarządzanie pozwala na kontrolę nad następującymi funkcjami:

- zarządzanie użytkownikami (np. administracja hasłami na podstawie pełnionej funkcji),
- utrzymanie systemu (np. monitorowanie, zarządzanie alarmami),
- konfiguracja systemu (ustawienia parametrów systemu),
- raportowanie (aplikacji, połączeń, wydajności itp.).

PDS (Proactive Dialing System) - system zaprojektowany do maksymalnego wykorzystania efektywności agentów podczas pracy outboundowej. Szybkość działania systemu ze względu na zastosowanie rozwiązań sprzętowych nie ma konkurencji i przewyższa wszystkie systemy oparte na tradycyjnej centrali telefonicznej współpracującej z zewnętrznym oprogramowaniem (CTI). Praca w tym trybie pozwala także na zarządzanie loginami agentów w wielu lokalizacjach i przenoszenie haseł agentów pomiędzy lokalizacjami. Oprogramowanie pracuje w środowisku Windows i daje menedżerom i administratorowi kompletne informacje o tym, co się dzieje na bieżąco w systemie, jak przebiegają kampanie i praca agentów. Pozwala także administratorom tworzyć strategie kampanii i aktywności agentów.



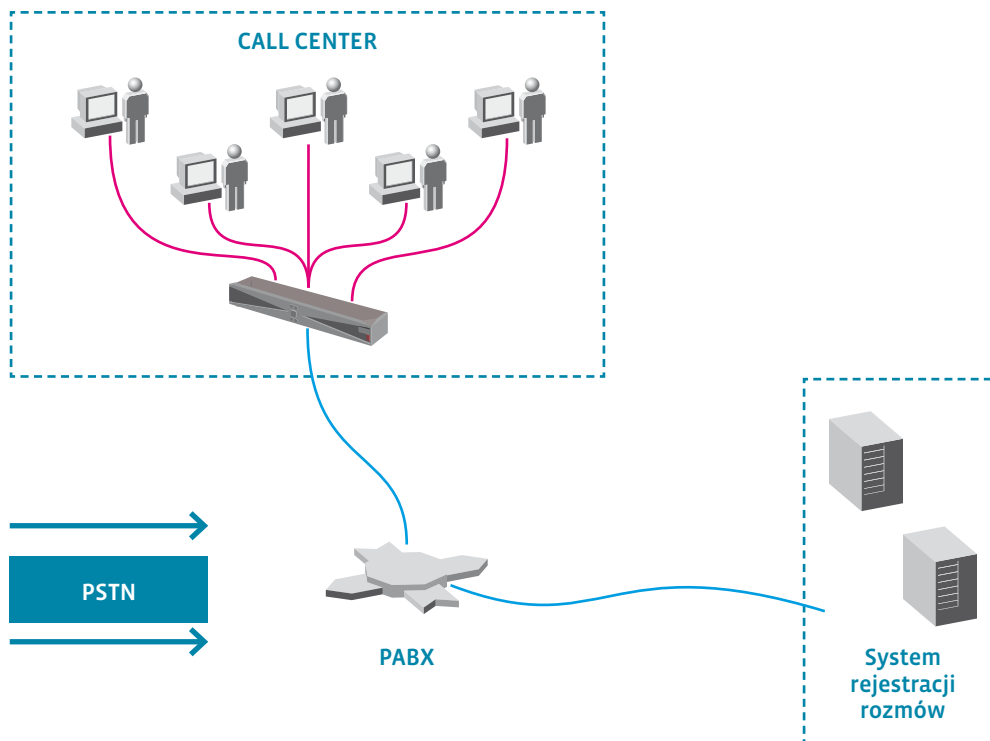
Call Center z modułem PDS

System rejestracji rozmów – umożliwiająca rejestrację od 1 do 500 kanałów jednocześnie, niezależnie od rodzaju połączenia czy stosowanych kodeków powoduje, że jest to doskonałe uzupełnienie nowoczesnego contact center. Nowoczesne systemy contact center, bazujące na konwergentnych platformach komunikacyjnych wymuszają na dostawcach tworzenie wydajnych systemów rejestracji rozmów, pozwalających na „odmieszczenie” samego urządzenia. W odróżnieniu od systemów pozwalających współpracować tylko z systemami komutacji łączy, system zastosowany w rozwiązaniu Comarch Contact Center umożliwia rejestrację niezależnie od rodzaju i miejsca transmisji. Kodowanie transmisji pomiędzy systemem rejestracji a aparatem telefonicznym lub bramą multimedialną zapewnia bardzo wysoki współczynnik bezpieczeństwa. Nie należy zapominać, że jest to rozwiązanie typowo softwarowe, co pozwala zmniejszyć koszty samego wdrożenia. Nie są wymagane specjalistyczne karty, jak również rozbudowa serwe-

rowni o dodatkowe okablowanie. Dzięki zastosowaniu technologii IP, można rejestrować rozmowy w dowolnym miejscu sieci.

W zależności od wymagań systemu Contact Center, możemy stosować różne scenariusze rejestracji:

- Rejestracja na wybranej stacji - nagrywamy wszystkie połączenia wykonywane przez danego operatora lub przychodzące na odpowiedni numer. Rejestrator jest „przezroczysty” dla wszystkich sygnałów.
- Zestawianie konferencji - w szczególnych przypadkach, rozmowy mogą być rejestrowane ciągle, z wykorzystaniem zestawianej telekonferencji z system rejestracji.
- Rejestracja na żądanie - użytkownik w czasie rozmowy podejmuje decyzję o rejestracji. Odbywa się to za pomocą wydzielonego klawisza na aparacie systemowym, lub też kombinacji odpowiednich znaków na klawiaturze telefonu.

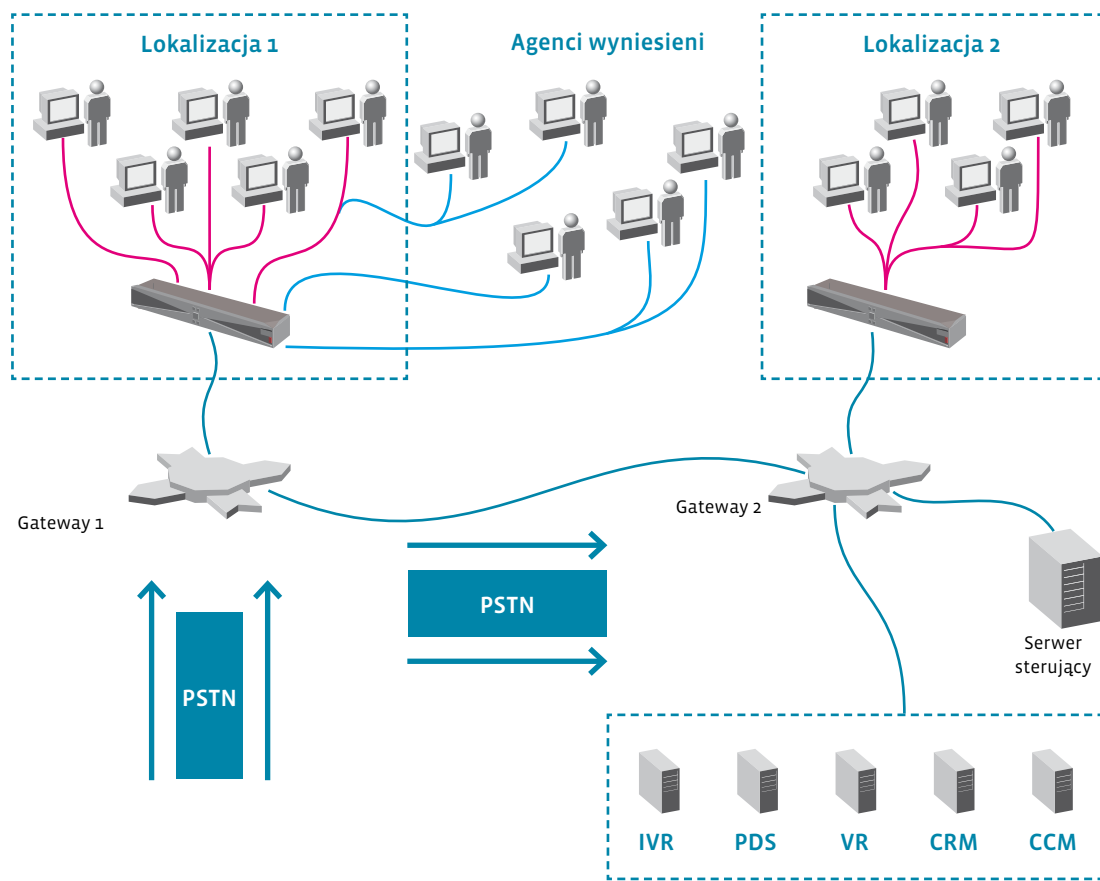


Call Center z modułem rejestracji rozmów

- Rejestracja na żądanie przez odpowiednio uprawnionych użytkowników, np. supervisorów - rejestracji podlegać może dowolna stacja.
- Rejestracja spotkań i konferencji, z wykorzystaniem telefonów konferencyjnych.
- Rejestracja wymuszona za pomocą aplikacji zewnętrznej (np. systemu CRM) czy też na podstawie określonej wcześniej zależności (np. rozmowy tylko z określonego numeru na inny, określony numer, o odpowiednich porach dnia czy tygodnia).

Przeszukiwanie bazy danych odbywa się intuicyjnie. Rekordy możemy filtrować na podstawie numeru wewnętrznego, numeru miejskiego, łącza, ID użytkownika,

czasu trwania, godziny rozpoczęcia lub zakończenia, rozmowy. Dodatkowo, rejestrując VoIP możemy zdefiniować wyszukiwanie za pomocą numeru IP czy też loginu. Zarządzanie samym systemem odbywa się za pomocą przeglądarki. Przyjazny interfejs graficzny pozwala na sprawne zarządzanie samym systemem. Za pomocą panelu administracyjnego możemy np. zwiększać funkcjonalność naszego systemu wykupując odpowiednie licencje dodatkowe, konfigurować rodzaj odpowiedzi systemu, definiować, które stacje podlegają rejestracji, sprawdzać statusy poszczególnych portów, czy też otrzymywać alarmy systemowe. Możemy również stworzyć odpowiedni harmonogram pracy systemu.



Call Center – schemat ogólny

Centrala wraz z systemem raportowania – elementem kluczowym dla działania systemu jest wysokowydajny serwer telekomunikacyjny Avaya. W zależności do wymagań klienta, system może zostać zaprojektowany dla kilku, kilkunastu, czy też kilku tysięcy agentów. System może mieć scentralizowaną infrastrukturę, lub też wręcz przeciwnie - obejmować wiele lokalizacji, dodatkowo również agentów wyniesionych, pracujących w domu.

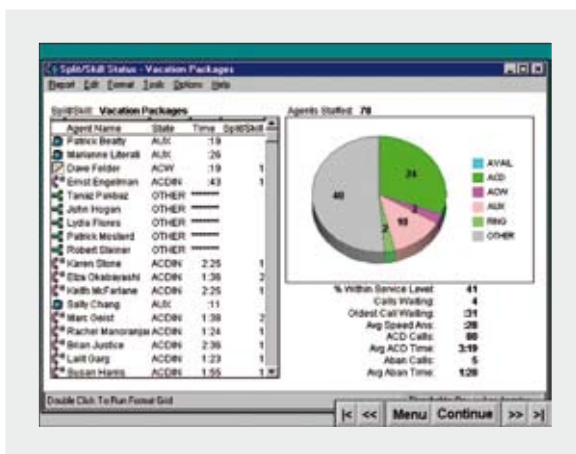
Seria serwerów Avaya S8xxx to rozwiązanie łatwe w zarządzaniu i proste w instalacji. Rozwiązania pracują pod kontrolą systemu operacyjnego Linux, zapewniającego stabilność, oraz bardzo dużą wydajność.

kretnego klienta), planowanie zajęć, powiadamianie o wyjątkach, progi alarmowe, administrowanie i konfigurację oraz długoterminowe przechowywanie danych na potrzeby Contact Center.

Raporty w trybie rzeczywistym mogą być uaktualniane co 3 sekundy i sumowane co 15 minut. Ponad 100 standardowych raportów historycznych. Są one dostępne w interwałach czasowych: 15, 30 lub 60 minut, dniowe, tygodniowe, oraz miesięczne sumowania. Zintegrowane raporty zawierają dane dla określonych czasów rozpoczęcia w minionych 24 godzinach (razem z 24 godziną) oraz zawierają moment kiedy raport został wygenerowany. Dostępne są oba rodzaje raportów - graficzny oraz tekstowy. Standardowe raporty mogą być kastomizowane. Raporty mogą być tworzone na żądanie bądź planowo. Raporty mogą być wyświetlane na komputerze PC, drukowane w drukarkach lokalnych bądź sieciowych, zapisywane do pliku lub eksportowane jako format HyperText Markup Language (HTML).

8

Nowoczesny system raportujący, w jaki wyposażono Comarch Contact Center jest zintegrowanym systemem służącym do analiz i raportowania, oferujący monitoring w trybie rzeczywistym, raportowanie historyczne, raporty kastomizowane (tworzone pod potrzeby kon-



Raport on-line dla grupy agentów

Pulpit Opiekuna Klienta

Pulpit Opiekuna Klienta jest głównym ekranem w systemie dostępnym bezpośrednio po zalogowaniu się do systemu (bezpośredni dostęp do pulpitu możliwy jest również z każdego miejsca systemu). Z uwagi na duże wymagania ergonomiczne i funkcjonalne stawiane systemom tej klasy zastosowano najnowsze technologie wykorzystujące możliwości przeglądarek internetowych:

- przetwarzanie i manipulacja prezentacją danych na poziomie przeglądarki –
 - sortowanie zaprezentowanych list danych (sortowanie po dowolnej kolumnie),

- formatowanie treści danych,
- zwijanie i rozwijanie sekcji danych,
- odznaczanie wierszy danych,
- sprawne wyszukiwanie pojedynczych Klientów i grup Klientów,
- kontekstowe prezentowanie danych,
- szybkie przemieszczanie się pomiędzy poszczególnymi sekcjami
- intuicyjne sposoby prezentowania danych (ikony, skróty, hiperłącza, etc.).

Kontekst klienta

Po wyszukaniu Klienta/prospektu w bazach danych użytkownik otrzymuje dostęp do zakładki z danymi Klienta. Wśród nich są podstawowe dane Klienta, jakimi są: dane osobowe, adresowe, PESEL, informacje finansowo-sprzedażowe, rachunki Klienta, segment Klienta, dochodowość Klienta, skłonność do nabycia produktów, itp.

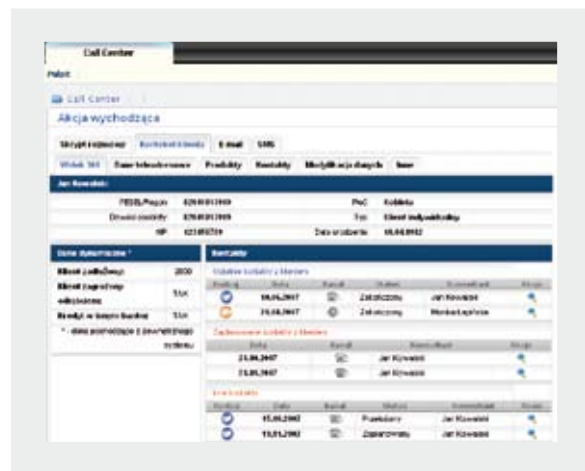
Poniżej zaprezentowane są dane przykładowe:

Dane osobowe Klienta indywidualnego

- Imię i nazwisko,
- Adres,
- Dane kontaktowe (telefony, e-mail),
- ID,
- PESEL,
- Nr dokumentu tożsamości.
- Itp.



Pulpit Opiekuna Klienta



Przykładowy widok „Profil Klienta”

Dane miękkie i pozostałe atrybuty

System przechowuje i udostępnia (a także umożliwia zmianę) następujące atrybuty dodatkowe o Klientach i prospektach:

- Data imienin,
- Informacja o współmałżonku (imię, nazwisko, czy jest Klientem/ID, data imienin, miejsce pracy),

- Informacja o dzieciach Klienta (liczba, data urodzin, płeć, imię),
- Informacja o hobby Klienta,
- Dane uzyskane z zewnętrznych modułów analitycznych (nawyki, dochodowość, zagrożenie odejściem, etc.).

Obsługa akcji wychodzących i przychodzących

Telescripting

Comarch Contact Center wyposażony jest w nowoczesny moduł do budowy skryptów rozmów wykorzystywanych w obsłudze klientów zarówno podczas realizacji rozmów:

- przychodzących – skrypt obsługi klienta (powitanie, ewentualne zaoferowanie dodatkowej usługi itd.),
- jak i wychodzących – kampanie sprzedażowe marketingowe, informacyjne,

W trakcie realizacji kontaktu Opiekun Klienta korzysta z dedykowanych fragmentów wypowiedzi tekstowych o drzewiastej strukturze. Skrypty mogą mieć postać zwy-

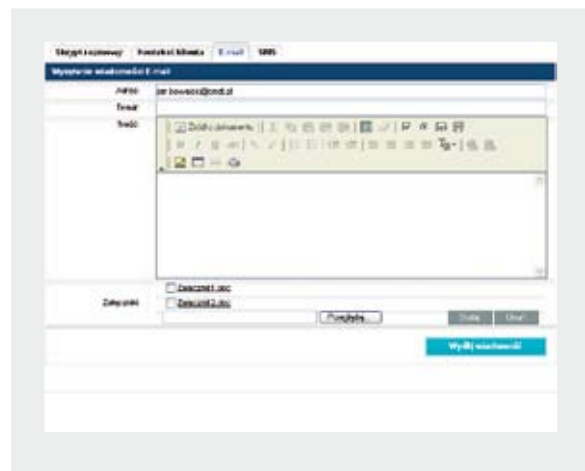
kłych komunikatów tekstowych, ankiet wspierających prowadzenie kampanii czy zbierania informacji, a nawet formularzy dedykowanych do całościowej obsługi kontaktu polegającego na przyjęciu wniosku.

Drzewiasta struktura skryptów umożliwia przygotowanie bardzo rozbudowanych scenariuszy rozmów i kontaktów. Polega to na tym, że w trakcie rozmowy system, na podstawie wcześniej zdefiniowanych reguł, np. po pozytywnej odpowiedzi na pytanie nr 4 zostaje przekierowany do pytania nr 5, jeśli odpowiedź była negatywna przechodzi do pytania nr 10.

10



Telescripting



E-mail – kanał komunikacji z klientem

Rolę projektanta skryptu pełni Administrator Biznesowy, który bez konieczności kodowania korzystając z sekcji administratora może budować i modyfikować skrypty.

Uprzednio zdefiniowany skrypt w momencie zestawienia połączenia wyświetla się na monitorze komputera agenta w sposób automatyczny.

SMS, EMAIL

Comarch Contact Center oprócz obsługi podstawowego kanału komunikacji z klientami jakim jest rozmowa telefoniczna, do kontaktu wykorzystuje również kanały elektroniczne takie jak email oraz sms. Umożliwia to wysyłanie pojedynczych wiadomości przez konsultanta do klienta, a także realizację masowej wysyłki w ramach kampanii marketingowych.

Informacje o kampaniach i programach lojalnościowych

W związku z cyklicznie kierowanymi na rynek kampaniami marketingowymi System wspiera informowanie użytkownika o aktualnie prowadzonych w stosunku do Klienta kampaniach. System udostępnia dane o kampanii, skuteczności jej działania w stosunku do Klienta:

- forma przeprowadzenia kampanii,
- czy Klienta zareagował na kampanię,
- czas trwania kampanii,
- przedmiot kampanii.

Dodatkowo oprócz czasowych kampanii system może zawierać informacje o prowadzonych programach lojalnościowych (samodzielnie lub przy współpracy z partnerami). W związku z tym w tej części systemu może być też udostępniona informacja o:

- programach lojalnościowych, w których Klient uczestniczy,
- podstawowe informacje o programach lojalnościowych,
- inne informacje (np. posiadana liczba punktów, oferowane nagrody, itp.).

Zarządzanie kampaniami

Comarch Contact Center umożliwia elastycznie zarządzanie kampaniami realizowanymi w Contact Center, zarówno wychodzącymi jak i przychodzącymi. System pozwala na import listy klientów z grupy target z wewnętrznych i zewnętrznych baz danych. Dla obu typów kampanii użytkownik systemu odpowiedzialny za przygotowanie kampanii może:

- nadać nazwę kampanii,
- powiązać listę klientów z nazwą kampanii,
- przypisać Opiekunów Klienta, zespoły Opiekunów Klienta do kampanii,
- zdefiniować lidera kampanii, który odpowiedzialny jest za bieżące, operacyjne zarządzanie kampanią i jej wyniki.

Badanie efektywności kampanii

System pozwala monitorować i oceniać efektywność kampanii marketingowych za pomocą różnego rodzaju wskaźników:

- Wskaźnik rozmów wychodzących.
- Wskaźnik rozmów przychodzących.
- Średni czas rozmowy.
- Ilość efektywnych kontaktów.
- Itp.

Comarch SA

Al. Jana Pawła II 39 a
31-864 Kraków
Polska

Tel: +48 12 64 61 000

fax: +48 12 64 61 100

e-mail: info@comarch.pl

Polska

Kraków, Gdańsk, Katowice,
Lublin, Łódź, Poznań,
Szczecin, Warszawa,
Wrocław

Belgia Bruksela

Finlandia Helsinki

Francja Lille

Litwa Wilno

Niemcy Drezno,

Frankfurt n. Menem

Panama Panama City

Rosja Moskwa

Słowacja Bratysława

Stany Zjednoczone

Chicago, Miami

Ukraina Kijów

Zjednoczone Emiraty

Arabskie Dubai

www.finanse.comarch.pl

www.comarch.com www.comarch.pl www.comarch.de www.comarch.ru

Comarch jest wiodącym środkowoeuropejskim dostawcą biznesowych rozwiązań IT, które kompleksowo obsługują relacje z klientami i optymalizują działalność operacyjną oraz procesy biznesowe. Głównym atutem firmy jest głęboka wiedza branżowa, którą przekazujemy naszym klientom w postaci zintegrowanych systemów informatycznych w sektorach telekomunikacyjnym, usług finansowych, administracji publicznej, oraz dla dużych, średnich i małych firm. Comarch zatrudnia ponad 2700 najwyższej klasy specjalistów w Europie, USA i na Bliskim Wschodzie.

Spółka ComArch Spółka Akcyjna z siedzibą w Krakowie, Aleja Jana Pawła II 39A, zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000057567. Wysokość kapitału zakładowego Spółki wynosi 7 960 596,00 zł. Kapitał zakładowy został wpłacony w całości. NIP: 677 - 00 - 65 - 406

Copyright © Comarch 2008. Wszystkie prawa zastrzeżone. Żadna część tej pracy nie może być powielana i rozpowszechniana, w jakiegokolwiek formie i w jakiegokolwiek sposób (elektroniczny, mechaniczny) włącznie z fotokopiowaniem, nagrywaniem na taśmy lub przy użyciu innych systemów, a także tłumaczona na jakiegokolwiek język bez pisemnej zgody Comarch S.A. (Wydawca). Wydawca dołożył wszelkich starań, aby informacje zawarte w tym dokumencie były zgodne z prawdą oraz wolne od błędów i braków. Wydawca zastrzegą sobie prawo do dokonywania zmian w dokumencie bez informowania o tym. Fragmenty dokumentu mogą nie być zgodne z ostatnimi wersjami oprogramowania. Znaki handlowe „Comarch” są wyłączną własnością Comarch SA i nie mogą być wykorzystywane bez pisemnej zgody Wydawcy. Pozostałe znaki handlowe są własnością poszczególnych firm.

COMARCH