

case study...

Najveća privatna osiguravajuća kuća u Srbiji
unapređuje poslovanje putem
modernog kontakt centra



**Izazovi:**

- Implementacija prvog kontakt centra u osiguravajućim kućama u Srbiji sa ciljem da se obezbedi brža, jednostavnija i efikasnija komunikacija za preko pola miliona klijenata i potencijalnih klijenata
- Omogućiti klijentima kompanije da komuniciraju putem nekoliko medija kanala uključujući e-mail, telefon i faks.
- Osigurati jedinstvena telekomunikaciona rešenja koja zadovoljavaju potrebe klijenata

Rešenja:

- Avaya S8300/G700
- Avaya Communication Manager 3
- Altitude Inbound i Outbound Campaign Management software
- Avaya interaktivni uređaj (IR)
- NICE sistem za snimanje glasa

Rezultati:

- Klijentima je omogućeno kontaktiranje sa Delta Generali Osiguranjem putem nekoliko medija kanala uključujući telefon, e-mail i faks
- Obezbeđena dostupnost informacija 24 sata na dan, sedam dana u nedelji putem IVR sistema
- Kreirana baza podataka klijenata i potencijalnih klijenata sa mogućnošću arhiviranja i identifikacije poziva i sa istorijom prethodnih poziva klijenata
- Uvedena nova usluga, jedinstvena u Srbiji, „Medic Call Center“ namenjena korisnicima privatnih zdravstvenih osiguranja

Pre instalacije Avaya kontakt centra, Delta Generali Osiguranje je koristilo usluge outsourcing kompanije Trizma.

"Investiranjem u novi kontakt centar, želeli smo da implementiramo novo telekomunikaciono rešenje koje će postojećim i budućim klijentima obezbediti vrhunsku uslugu i korisničku podršku. Želeli smo da saznamo više o potrebama svojih klijenata, kako bismo kreirali usluge po njihovoj meri," izjavio je Ratko Živković, Direktor Marketinga, odnosa sa javnošću i odnosa sa klijentima u Delta Generali Osiguranju.



Unapređeno poslovanje:

Strateško pozicioniranje na tržištu, borba za klijente i stvaranje profita su top prioriteta kompanija. Kako da uspešno saradujemo sa klijentima i kompanijama, da smanjimo operativne troškove ili prevaziđemo nedostatak sredstava u budžetu za marketing - su samo neka od mnogobrojnih pitanja o kojima menadžeri svakodnevno razmišljaju. Najbolje rešenje ovog problema a istovremeno i najbrže i najjeftinije je komunikacija putem kontakt centra.

“Kontakt centar pomaže kompanijama da usavrše poslovne rezultate, unapređujući odnose sa klijentima, istovremeno smanjujući operativne troškove”, objasnio je Aleksandar Bakoč, direktor Algotech-a Srbija.

Efikasna i uspešna komunikacija između kompanije i klijenata i potencijalnih klijenata predstavlja osnovu za kreiranje dobrih odnosa, povećanje lojalnosti i profita, a samim tim dugoročnog uspeha. Pored toga, svaki kontakt sa klijentom se može iskoristiti za prodaju proizvoda ili usluga.

Unapređenje odnosa sa klijentima:

Eksplozivan rast Interneta i drugih novih medija, stvorio je generaciju klijenata koji su obrazovaniji i zahtevniji nego ikad. U ovakvom okruženju, najuspešnije kompanije su one koje nadmašuju očekivanja kupaca, fokusirajući se pre svega na povećanje njihovog zadovoljstva i lojalnosti. Kada klijent pozove kontakt centar, on očekuje brz i adekvatan odgovor. Ako odgovor nije odgovarajući, kupci će pozivati dok ne budu zadovoljni (trošeći agentovo vreme i povećavajući troškove) ili će jednostavno otići kod konkurencije. Pozivanjem 0800 353 757, preko pola miliona klijenata DGO u Srbiji, je u mogućnosti da dobije informacije o statusu svoje polise, nekom specifičnom zahtevu, dodatnim pogodnostima ili promotivnim aktivnostima. Pored toga, svi klijenti se redovno informišu o novim uslugama, proizvodima ili promotivnim aktivnostima.

Povećana produktivnost i ušteda u troškovima"

Današnji „inteligentni kontakt centri“ nude potpuni uvid u komunikaciju sa klijentima. Inteligentni kontakt centar omogućava analizu komunikacije, podršku agenata u realnom vremenu i kao i arhiviranje podataka. Unapređenjem navedenih karakteristika, kompanije povećavaju produktivnost, smanjuju operativne troškove i unapređuju zadovoljstvo korisnika i samim tim povećavaju prodaju.

Unapređeni odnosi sa klijentima kroz Medic Call Centar:

Delta Generali Osiguranje je obezbedilo besplatan broj za novu uslugu „Medic Call Center“ koju koriste klijenti privatnih medicinskih osiguranja. Medic Call Centar omogućava osiguranicima da kontaktiraju lekara 24 sata na dan, sedam dana u nedelji. Ovo je potpuno nova usuga na tržištu Srbije, što kompaniji Delta Generali Osiguranje obezbeđuje dodatnu komparativnu prednost nad konkurencijom.

Pojednostavljen rad operatera:

U toku pola sata, iskusan operater može jednostavno poslati zahtev za informacijama putem e-maila, pozvati klijenta, porazgovarati putem web-chata i poslati fax kojim predlaže sledeće korake u saradnji. U suštini operateri se bave istim problemima i zahtevima kao i uvek, ali kroz različite medije, što im omogućava da povećaju produktivnost i smanje stres.

“Naši osiguranici predstavljaju top prioritet kompanije i zato želimo da im ponudimo potpuno siguran ali istovremeno fleksibilan komunikacioni sistem. Mi smo prva privatna osiguravajuća kuća u Srbiji koja je instalirala kontakt centar“ rekao je Ratko Živković, Direktor Marketinga, odnosa sa javnošću i odnosa sa klijentima u Delta Generali Osiguranju.

O Delta Generali osiguranju:

Delta Generali Osiguranje, najveća privatna osiguravajuća kuća u Srbiji, zajednička je kompanija Delta Holdinga i Generali Group, (Đenerali), jednog od vodećih aktera u svetskoj osiguravajućoj industriji. Generali, s tradicijom dugom 175 godina danas posluje na 5 kontinenata i ima 112 osiguravajućih kompanija u 40 zemalja. Približno 40 miliona ljudi danas koristi usluge Generalija.

Delta Generali Osiguranje je kuća «generalni insurer» profila što podrazumeva široku specijalizaciju i sveobuhvatnu ponudu osiguravajućih usluga namenjenih privredi i građanima: osiguranje imovine privrede, institucija i ustanova, kolektivno osiguranje zaposlenih, štedna osiguranja života sa programima za penzije, stipendije i finansijska sredstva za lečenje težih bolesti, privatno zdravstveno osiguranje, međunarodno putno zdravstveno osiguranje, osiguranje kuća i stanova, osiguranje robe u transportu, kasko i obavezno osiguranje motornih vozila i druge vidove osiguranja.





O kompaniji Avaya:

Avaya omogućava kompanijama da ostvare vrhunske rezultate putem dizajniranja, izgradnje i upravljanja kompjuterskim mrežama. Preko milion klijenata, uključujući i 90% najuspešnijih firmi po američkom časopisu FORTUNA 500, koristi Avaya rešenja i usluge, unapređujući poslovanje i ostvarujući prednost nad konkurencijom.

Sa fokusom na velike kompanije ali i manja preduzeća, Avaya je svetski lider u oblasti sigurne i pouzdane IP telefonije, software-a za komunikacije i ostalih usluga. Obezbeđujući prenos glasa i podataka sa podrškom u celom svetu Avaya pomaže klijentima da održavanjem postojećih mreža i izgradnjom novih unaprede svoje poslovne rezultate.

Za više informacija posetite: www.avaya.com.



O kompaniji Algotech:

Algotech je regionalni provajder rešenja za kontakt centre u centralnoj i istočnoj Evropi, prisutan u čak sedam zemalja: Srbija, Crna Gora, Mađarska, Češka Republika, Slovačka, Poljska i Rumunija. Kompanija nudi IP telefoniju, pozivne i kontakt centre i rešenja za unapređenje odnosa sa klijentima na efikasan i profitabilan način. Algotech Srbija i Crna Gora posluje od 1992 godine i implementirao je 90% kontakt centara, što ga čini apsolutnim liderom na tržištu. U 2006, Algotech Srbija i Crna Gora je proglašen za najboljeg Avaya partnera u regionu. Neki od klijenata Algotech-a u centralnoj i istočnoj Evropi su Telekom Srbija, Aerodrom Srbija, Amerikan Express, City Bank, DHL, General Electric, ING, Lufthansa i Vodafone.

Za više informacija posetite www.algotech.eu



Sve izjave u dokumentu su preuzete od Ratka Živkovića, Direktora Marketinga, odnosa sa javnošću i odnosa sa klijentima u Delta Generali Osiguranju i Aleksandra Bakoča, direktora Algotech-a Srbija.