

case study...

Najveći kontakt centar na Balkanu
u Telekomu Srbije



Zadaci:

- Instalacija najvećeg kontakt centra na Balkanu za oko 3 miliona korisnika
- Povezivanje svih odeljenja u Telekomu putem jedinstvenog kontakt centra, u cilju obezbeđivanja ažurnih i tačnih informacija o servisima kompanije
- Integracija rešenja sa postojećom TIS aplikacijom koju je Telekom razvio za potrebe brige o korisnicima

Rešenje:

Avaya Media server zasnovan za SIP tehnologiji

Avaya interaktivni centar 7.1

Avaya interaktivni govorni aparat

NICE software za snimanje razgovora i ekrana

Avaya CMS i Cognos za izveštavanje

Rezultati:

- Omogućeno kontaktiranje putem nekoliko medija kanala uključujući e-mail, telefon, sms i faks za svih 3 miliona korisnika Telekoma Srbije
- Povećan procenat odgovora na pozive upućene od strane korisnika viza servisa sa 30% na 90%.
- Stvorena mogućnost generisanja profita putem usluga istraživanja tržišta, teleprodaje, programa za razvoj lojalnosti korisnika i realizacije prodajnih i marketinških akcija
- Ostvarena brža i efikasnija komunikacija sa klijentima posredstvom Avaya platforme i to prikupljanjem informacija o klijentima i njihovim preferencijama tokom razgovora, kao i arhiviranjem podataka

Uvodno razmatranje:

Pre nego što je konzorcijum Algotech, Saga and Geomant implementirao telekomunikaciono rešenje, u Telekomu Srbije su postojale četiri zasebne funkcije koje su služile za kontaktiranje od strane korisnika: 988 (informacije o pretplatnicima), 977 (prijava smetnji), 9813 (zahtevi za novim uslugama, reklamacije i informacije o uslugama) i viza servis. Integracijom kontakt centra korisnicima je omogućena dostupnost svih informacija na jednom mestu.

Rezultati:

“Telekom Srbije je razvio vlastitu aplikaciju za brigu o korisnicima TIS, koja je u potpunosti integrisana sa rešenjima novog kontakt centra. S obzirom na to da operateri u proseku dnevno odgovore na 3,500 poziva, ali ponekad čak na 62000 naš cilj je bio da integrišemo apsolutno pouzdano rešenje koje nam može obezbediti brzu i efikasnu komunikaciju sa korisnicima, objasnio je Dragan Jovanović, direktor Sektora za brigu o korisnicima u Telekomu Srbije.

Integrisano rešenje je pouzadano kao i srce sistema Avaya Media Server - industrijski najpouzdanija IT platforma. Naime, testiranje je potvrdilo da Avaya Media Server u proseku prekida sa radom 1 sat u periodu od 6. godina, što znači da mu je pouzdanost 99,999%

Zahvaljujući jednostavnoj integraciji sa AIC rešenjima, Avaya AIC i interaktivni aparati se lako i brzo integrišu - bez primene dodatnih rešenja, što omogućava da se tok razgovora odvija bez prekida. Komunikacija sa klijentom može se odvijati tako što se prvo uključi interaktivni govorni aparat, pri čemu se operater u bilo kom trenutku može direktno obratiti klijentu ali i ponovo uključiti govorni aparat i suprotno.

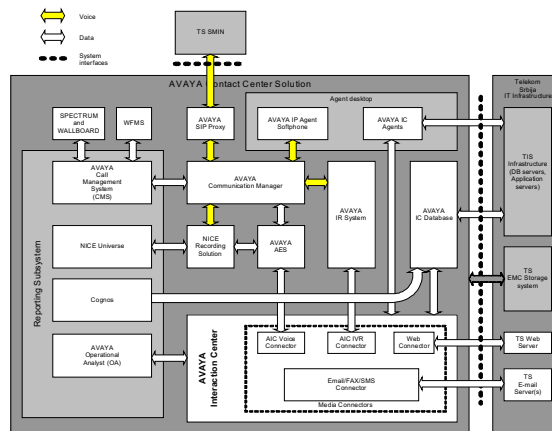
Unapređenje odnosa sa klijentima se ostvaruje tako što operater nakon razgovora arhivira upitnik koji mu koristi u budućoj komunikaciji.

“ Predloženo telekomunikaciono rešenje je veoma fleksibilno i cilj mu je da kontakt centar postane mesto brzog ispunjavanja korisničkih potreba, razmene iskustava i ostvarivanja profita. Pored navedenih karakteristika kontakt centar Telekomu poseduje tehnološke mogućnosti da u budućnosti klijentima ponudi usluge istraživanja tržišta, teleprodaje, programa za razvoj lojalnosti korisnika i realizacije prodajnih i marketinških akcija”, izjavio je Aleksandar Bakoč, direktor Algotecha Srbija.

Jedna od usluga koju je novo telekomunikaciono rešenje značajno unapredilo je info o viza servisu - koji svim zainteresovanim građanima obezbeđuje informacije o potrebnoj dokumentaciji za izdavanje viza za 8 zemalja (Italiju, Sloveniju, Francusku, Švedsku, Mađarsku, Grčku, Španiju i Belgiju).

U januaru je, samo za usluge viza servisa, Telekom kontaktiralo više od 16.5 hiljada građana. Prosečan broj poziva građana koji su zainteresovani za uslugu viza servisa u proseku iznosi 6000 mesečno, sa tendencijom rasta za vreme trajanja marketing kampanje. Implementacijom kontakt centra povećan je broj procenat odgovora na pozive upućene od strane korisnika viza servisa sa 30% na 90%. Pored toga novi Avaya kontakt centar je omogućio zapošljavanje većeg broja operatera, pogotovo u letnjem periodu kada se povećava interesovanje građana za pomenutim uslugama.

Rešenje je modularano i kompatibilno na svim nivoima, uključujući i komponente hardware-a i software-a, kao i svih aplikacija. Svaki dodatak sistemu - novi agent, supervizor, funkcija ili server je samo modularna ekspanzija i ne zahteva nikakvu sistemsku nadogradnju.



O Telekomu Srbije:

Preduzeće za telekomunikacije „Telekom Srbija“ a.d. sa sedištem u Beogradu, osnovano u junu 1997. godine i od 2003. godine u vlasništvu je dva akcionara: JP PTT saobraćaja „Srbija“ i OTE Grčka. Telekom Srbija nudi sve vrste fiksnih telekomunikacionih usluga, usluge mobilne telefonije, održavanje i popravku telekomunikacionih kapaciteta. Pored pomenutih, Telekom nudi i usluge prenosa podataka, usluge sa dodatnom vrednošću, ISDN usluge, usluge inteligentne mreže, fiksne satelitske usluge, fiksne usluge za korišćenje standarda DECT, multimedijalne usluge ADSL i Frame Relay usluge za poslovne sisteme i biznis korisnike i usluge direktnog pristupa internetu, iznajmljivanje internet portova, telehousing usluge, usluge besplatnog poziva, univerzalnog pristupnog broja, poziva sa dodatnom tarifom i glasanja telefonom. Telekom Srbija ima više od 2.8 miliona korisnika fiksne i preko 4.1 miliona korisnika usluga mobilne telefonije.



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 preuzete su od Dragana Jovanovića, Direktora Sektora za brigu o korisnicima u Telekomu Srbije i Aleksandra Bakoča, direktora Algotech-a.