

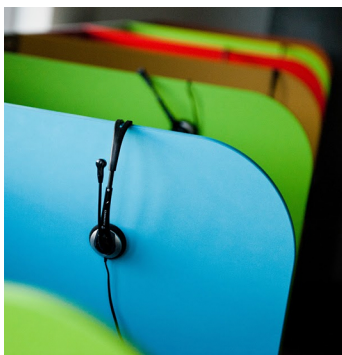
CCIG, JEDNO Z NAJWIĘKSZYCH CONTACT CENTERS W POLSCE, KORZYSTA Z ROZWIĄZANIA CLUDO

Model biznesowy oparty o miesięczny abonament, a nie kosztowne inwestycje początkowe, umożliwił nam podjęcie decyzji bez dużego ryzyka oraz możliwość dowolnego skalowania rozwiązania w zależności od realnych potrzeb biznesowych. Co bardzo ważne – rozwiązanie CLUDO jest w pełni zintegrowane z infrastrukturą sieciową i aplikacyjną CCIG, co pozwoliło nam zachować pewne istotne dla nas elementy procesu działania i wykorzystać wszystkie zalety platformy CLUDO.

Damian Michalczuk,
Chief Technology Officer w MokYok IT, realizującej ten projekt dla CCIG



CALL CENTER INTER GALACTICA



CCIG to jedno z największych outsourcingowych Contact Centers w Polsce, oferujące usługi w zakresie obsługi klienta jako infolinia informacyjna, back office, helpdesk, a także poprzez zarządzanie reklamacjami, prowadzenie badań konsumenckich oraz sprzedaży – zarówno pozyskania i utrzymania klienta, jak i dosprzedaży.

Dzięki koncentracji na elastyczności i jakości świadczonych usług, zapewnieniu optymalnych warunków rozwoju współpracownikom oraz innowacyjności technologii CCIG stało się liderem w sektorze i ma ponad 60 klientów z 17 branż. Wśród nich są m.in.: Orange Polska, Biedronka, Hebe czy Novartis. Kluczem do sukcesu CCIG jest dogłębne rozumienie tego, że każdy z klientów jest inny. Jako usługodawca CCIG musi w krótkim czasie zrozumieć stawiane wymagania i potrzeby klienta, zarówno w zakresie przeszkolenia współpracowników, jak i rozwiązań technologicznych użytych do realizacji danego projektu, i dostosować się do nich.



WYZWANIE BIZNESOWE

Jedną z podstawowych zasad działalności CCIG jest stały rozwój, który obejmuje m.in. kanały dotarcia do klienta i komunikacji z nim oraz sposoby budowania efektywnej relacji. To właśnie dlatego firma opracowała i wdrożyła unikalne rynkowo narzędzie do pozyskiwania, utrzymania klienta i dosprzedaży. Zaistniała jednak konieczność wprowadzenia dodatkowego narzędzia, które pozwoliłoby na zwiększenie wydajności prowadzonej działalności w ramach obsługi infolinii przychodzącej poprzez optymalizację procesu, monitoring czasu rzeczywistego oraz kompleksowe raporty historyczne.

Rozważane były dwie opcje – opracowanie autorskiego rozwiązania lub zakup gotowego narzędzia w tradycyjnym modelu onsite, co w każdym z przypadków wiązało się z ryzykiem, że efekt końcowy nie spełni wysokich oczekiwań, mimo iż będzie wymagał wysokich nakładów finansowych i poświęcenia dużej ilości czasu.

W SKRÓCIE

BRANŻA:

BPO/Contact Center

LICZBA UŻYTKOWNIKÓW:

- 3 500 telefonicznych doradców klienta
- 200 menedżerów

WYZWANIE:

Wdrożenie elastycznego rozwiązania do obsługi infolinii przychodzącej, pozwalającego na optymalizację procesów, monitoring czasu rzeczywistego oraz tworzenie kompleksowych raportów historycznych.

ROZWIĄZANIE:

Rozwiązanie CLUDO jest używane do obsługi infolinii, optymalizacji procesu dystrybucji połączeń, monitoringu poziomu usługi, analizy danych historycznych, dokładnych rozliczeń z klientami oraz optymalizacji procesów biznesowych.

KORZYŚCI:

- pełna funkcjonalność Contact Center dzięki systemowi OneContact renomowanej firmy Collab,
- niskie koszty uruchomienia i utrzymania dzięki miesięcznym rozliczeniom abonamentowym,
- prosta i intuicyjna obsługa,
- wysoka elastyczność i możliwość dowolnego skalowania,
- pełne bezpieczeństwo dzięki integracji z infrastrukturą sieciową klienta,
- szybka instalacja oraz dostosowanie do potrzeb i wymagań,
- optymalizacja procesów biznesowych,
- współpraca z systemami i aplikacjami po stronie klienta,
- wsparcie techniczne na profesjonalnym poziomie

Rozwiązanie CLUDO jest proste i intuicyjne w obsłudze, nowoczesne oraz elastyczne, dzięki czemu daje możliwość łatwej adaptacji do naszych wymagań biznesowych.

Damian Michałczuk
Chief Technology Officer, MokYok IT



ROZWIĄZANIE – SUKCES

Rozwiązanie CLUDO pozwoliło na spełnienie wymagań klientów oraz oferowało szereg dodatkowych funkcji i narzędzi możliwych do wykorzystania w projektach CCIG, opartych zarówno na kampaniach przychodzących, jak i wychodzących. Oferta CLUDO bazująca na miesięcznych abonamentach zależnych od liczby stanowisk konsultantów dodatkowo obniżyła ryzyko „złego wyboru”. Pilot CLUDO pozwolił na rozwianie wątpliwości, a produkcyjne uruchomienie zawierające zarówno integrację warstwy sieciowej, jak i aplikacje biznesowe, przebiegło sprawnie i bez opóźnień.

Rozwiązanie CLUDO jest zintegrowane z autorską aplikacją CCIG do pracy konsultanta, dzięki czemu aplikacja sprzedażowa stała się jednocześnie aplikacją zarządczą, która pozwala na konfigurację infolinii, obserwację pracy konsultantów i ich wyników, monitoring czasu rzeczywistego oraz customizowanie raportów historycznych. Moduł raportowy umożliwia dogłębną analizę historyczną oraz optymalizację procesów biznesowych, a także dokładnych i weryfikowalnych rozliczeń z klientami CCIG. Zdecydowaną zaletą takiego modelu jest to, że tę narzędziową hybrydę mogą wykorzystywać zarówno menedżerowie CCIG do bieżącej pracy operacyjnej, jak i kontrahenci CCIG – w celu bieżącego monitorowania lub regularnego raportowania. Dodatkowo CLUDO jest w coraz większym stopniu wykorzystywane do wybranych kampanii wychodzących realizowanych w trybie *predictive* z wykorzystaniem funkcji *soft nuisance* maksymalnie zmniejszającej ryzyko braku dostępnego konsultanta po nawiązaniu połączenia.

Produkcyjne wdrożenie systemu, zawierające zaawansowane mechanizmy redundancji, jak i integracje z wewnętrznymi aplikacjami biznesowymi, przebiegło sprawnie i bez opóźnień. Dzięki temu mogliśmy sprawnie uruchomić usługi dla naszych klientów z uwzględnieniem dotychczasowych procesów biznesowych i wyeliminowaniem ryzyka braku dostępności usługi.

Łukasz Grzywański,
Senior Voice Engineer



WSKAŹNIKI SUKCESU

- liczba obsługiwanych stanowisk: > 100
- liczba połączeń/miesiąc: > 200 000
- liczba minut rozmów/miesiąc: > 450 000
- szybkość wdrożenia systemu: < 21 dni
- dostępność usługi przez 12 miesięcy (nie zaplanowane przerwy): < 4 godzin
- średni czas odbioru (kolejki): < 30 sekund
- Service Level (dla 15 sek.): 85% +
- produktywność (kampanie *predictive*) – zajętość agenta w czasie gotowości do pracy: > 80%

Z perspektywy czasu oceniam, że wybór zewnętrznego rozwiązania CLUDO był słuszny. Dodatkowo zespół CLUDO wykazał się koncentracją na poszukiwaniu rozwiązań, pełną dostępnością i wysokimi umiejętnościami technicznymi.

Mirella Wakuła,
Business Development Manager