

## Reference – vybudování Kontaktního centra pojišťovny AEGON

Vedení AEGON pojišťovny schválilo na začátku roku 2012 záměr vybudování nového interního kontaktního centra. Centra, které bude obsluhovat jak klienty společnosti, tak zástupce externích obchodních sítí. Ve výběrovém řízení jsme hledali partnera, který by byl schopen nám ve velmi krátké době (2 měsíce) zajistit postavení kontaktního centra. Zajistit dodávku základních technologií (telefonní subsystém pro routing hovorů, systém pro nahrávání hovorů, fronta pro zpracování zákaznických emailů) i dodávku jednotného aplikačního rozhraní pro operátory. Tzv. jednotného desktopu, ve kterém budou operátoři schopni zpracovávat veškeré typy zákaznických požadavků.

Ve výběrovém řízení jsme vybrali řešení nabízené společností OpenOne. Společnost OpenOne nejlépe pochopila naše očekávání a potřeby a nabídla nám efektivní řešení za velmi dobrou cenu. Telefonní subsystém Alcatel a řešení pro nahrávání hovorů Retia byly dodány subdodavatelem společnosti OpenOne, společností NextiraOne formou hostingu, bez nutnosti pořizovat potřebný HW a SW a řešit jeho správu ze strany AEGON pojišťovny. Jako aplikační rozhraní bylo dodáno původní řešení společnosti OpenOne postavené na její platformě OneSolution. Operátoři mají v jednotném desktopu integrovánu telefonní lištu a přímo z aplikace se přihlašují/odhlašují a přijímají/přepojují telefonní hovory. Zároveň v tomto samém aplikačním prostředí dostávají k vyřízení emailovou komunikaci. Každá příchozí komunikace je zpracovávána přes tzv. scénář zpracování, který provází operátora Kontaktního centra jejím vyřízením. Scénáře umožňují např. automatickou či asistovanou identifikaci klienta, takže operátor vidí v okamžiku přijetí hovoru nebo brzy po jeho zahájení details o volajícím klientovi/obchodním zástupci. Zároveň má k dispozici kompletní komunikační historii a vidí, co kdy bylo s klientem kdy řešeno, bez ohledu na to, o jaký komunikační kanál šlo. U hovorů řešení podporuje kategorizaci požadavků, u e-mailů kompletně podporuje workflow jejich zpracování. Nad vším máme k dispozici hodně nám na míru připravený detailní reporting o stavu jednotlivých front i výkonech, výsledcích a detailech zpracování operátorů. Řešení je integrováno s modulem Znalostní báze, též od společnosti OpenOne. Řešení bylo architektonicky navrženo tak, že je zároveň připraveno na podporu dalších budoucích procesů AEGON pojišťovny, zejména na kampaně a odchozí hovory.

Na spolupráci se společností OpenOne nejvíce oceňujeme proaktivní a proklientský přístup pramenící z jejich extrémní schopnosti vcítit se do našich potřeb, schopnost uznat chybu a rychlost její nápravy, odbornost a profesionalitu realizačního týmu.

Proces realizace projektu a přístup OpenOne nás utvrdil v přesvědčení, že rozhodnutí o jejich volbě bylo správné, a pokud bychom se měli rozhodovat znovu, určitě by volba padla na tým společnosti OpenOne.



Ondřej Poul  
ředitel útvaru Životní pojištění  
AEGON Pojišťovna, a.s.