

Praha, 21.1.2015

MetLife pojišťovna a.s. chtěla zefektivnit a zlepšit podporu zpracování požadavků klientů ve svém klientském centru a sjednotit v rámci akvizice společnosti Aviva zpracování všech typů komunikací.

Klientské centrum aktuálně spravuje příchozí telefonickou komunikaci - infolinku, e-mailový příchozí komunikační kanál, scanované dokumenty a vyřizuje i osobní návštěvy klientů. Zaměstnanci klientského centra potřebují rychle a správně reagovat na různorodé požadavky klientů bez nutnosti překlíkávání mezi aplikacemi a dohledávání potřebných údajů.

Řešení OneSolution od společností OpenOne bylo po pečlivém zvážení a porovnání s ostatními možnostmi vybráno pro svou komplexnost, která splňuje všechny námi požadované funkcionality a nadto přidává ještě další benefity. Naši pracovníci na klientském centru mají k dispozici potřebné a zároveň detailní informace o klientovi, jeho komunikační historii a „průvodce“ pro optimální a rychlé vyřízení daného typu klientova požadavku.

Automatická kategorizace příchozích e-mailů a scanovaných dopisů nám ušetřila jinak nezbytné alokace spojené s manuálním tříděním textové komunikace. Tímto se významně zkrátil čas při zpracovávání textových dotazů našich klientů.

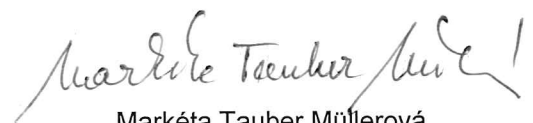
Výhodou celého řešení je jednotný postup pro zpracování stejného typu zákaznického požadavku bez ohledu na to, jakým komunikačním kanálem se k nám požadavek dostal.

V průběhu roku 2013 bylo řešení doplněno o modul, který zajišťuje hromadné rozesílání e-mailových či SMS zpráv v rámci jednotlivých kampaní. Velkou přidanou hodnotou tohoto modulu je i automatický záznam o odeslaném hromadném e-mailu či odeslané SMS do centrální komunikační historie klienta.

Díky jednotnému desktopu, kterým řešení od společnosti OpenOne disponuje, je pro nás zpracování všech typů komunikací mnohem jednodušší a efektivnější a nad veškerým děním v rámci aplikace máme k dispozici i detailní reporting.

Po nasazení řešení OneSolution a jeho celkovém odladění se zvýšila naše důvěryhodnost a spolehlivost vůči klientům a na základě toho i jejich celková spokojenost.

Závěrem bych chtěla poděkovat celému týmu společnosti OpenOne za jejich pružnost a vstřícné jednání při definování a řešení našich požadavků.



Markéta Tauber Müllerová
Call center supervisor