



Pojišťovna Generali si vybrala software od OpenOne

Pro spolupráci s firmou OpenOne se rozhodla naše společnost v červnu roku 2005. Srdcem pojišťovny Generali je Kontaktní centrum pro zákazníky. Pro jeho efektivní fungování bylo zapotřebí zvolit takové softwarové řešení, které by pokrývalo potřeby aktivního i pasivního call centra.

Nároky call centra Generali nejsou nijak malé. Potřebovali jsme mít v ruce kvalitní ale uživatelsky pohodlný nástroj, pomocí kterého bychom uchovávali historii komunikace ve vztahu ke klientovi, a který by byl také schopen odesílat i přijímat SMS a e-maily. Zároveň bylo třeba, aby se dal využít k propojení s ústřednou na automatické vytáčení telefonních čísel a tvorbě statistik. Tyto statistiky musí být nejen informačního charakteru. Systém, by měl být schopen kalkulovat navíc i odměny operátorům v souvislosti např. s vymoženými pohledávkami.

Při výběru dodavatele tak rozsáhlého softwaru jsme hledali zejména solidnost partnera, spolehlivost programů, ochotnu ke spolupráci a dostupnost servisu. To vše splnila právě společnost OpenOne a její software s názvem Open Minder.

Krátce po zavedení programu a praktickém odzkoušení jsme poznali, že výhodou Open Minderu je jeho otevřenost pro klienta, možnost modifikací a rozšiřitelnost pro budoucnost. Věříme, že práce s tímto programem pomůže našim operátorům v jejich práci i vyšší efektivitě.

Jana Vojtíšková
Manažerka kontaktního centra
Generali Pojišťovna a.s.