

CONTACT CENTER SAP - NOWA JAKOŚĆ DLA UTILITIES

Finnsoft zakończył wdrożenie contact center SAP Business Communications Management w Eszakdunantuli Vizmu (EDV) – Przedsiębiorstwie Wodociągów i Kanalizacji obsługującym północno-zachodnie Węgry. Była to pierwsza na świecie integracja SAP BCM z SAP IS-U (Information System for Utilities).

Contact center SAP BCM usprawnił procesy komunikacji klientów z EDV, a integracja z SAP I-SU umożliwia pełniejszą i bardziej kompleksową obsługę. Nowością w branży utilities jest możliwość samodzielnego wprowadzania przez klienta wskazań liczników wprost do systemu bilingowego, za pośrednictwem serwisu automatycznego IVR.

Z połączeniem przychodzi informacja o kliencie.

Contact center SAP BCM wdrożony w EDV inteligentnie dystrybuuje połączenia telefoniczne klientów do właściwych konsultantów. Konsultant, wraz z połączeniem, otrzymuje informację o dzwoniącym kliencie – zanim rozpocznie się rozmowa, na ekranie pojawia się karta klienta z informacjami billingowymi i historią kontaktów, odnotowanymi w SAP IS-U. Identyfikacja dzwoniącego klienta realizowana jest poprzez wprowadzenie przez klienta w IVR osobistego numeru ID. Po jego weryfikacji contact center SAP BCM sięga do informacji zapisanych w SAP IS-U i otwiera kartę zweryfikowanego klienta. Dzięki bezpośredniemu wywoływaniu funkcji SAP IS-U z poziomu IVR proces identyfikacji klienta i weryfikacji danych trwa bardzo szybko. Konsultant, prowadząc rozmowę z klientem, bazuje bezpośrednio na danych z SAP IS-U, jak np. zapisy o zużyciu wody czy zaległości w płatnościach.

Bez inkasenta.

Klienci EDV na Węgrzech mogą podać stan licznika wody osobiście inkasentowi w domu, albo wprowadzić te dane przez IVR bezpośrednio do SAP IS-U. Zanim jednak klient poda stan licznika, przechodzi proces autentykacji po osobistym numerze ID. Następnie, dane wprowadzone przez dzwoniącego są weryfikowane z wykorzystaniem informacji o typie licznika zainstalowanego u klienta, danych z wcześniejszych rozliczeń oraz zgodności z prognozą. Jeżeli dane zostaną poprawnie zweryfikowane i zaakceptowane przez system contact center, wtedy zostają automatycznie wprowadzone do bazy danych systemu bilingowego SAP IS-U.

Rozmowa z konsultantem częścią karty klienta.

Z contact center SAP BCM do SAP IS-U trafiają nie tylko dane klientów, stany liczników, komentarze konsultantów, płatności, ale także same rozmowy. Informacje o nagranych rozmowach przechowywane są w kartach klientów w SAP I-SU. W ten sposób, z poziomu systemu bilingowego, można odsłuchać każdą rozmowę przeprowadzoną przez klienta z dziełem obsługi. W razie potrzeby, np. reklamacji, zawsze można do tej rozmowy sięgnąć i przypomnieć klientowi ustalenia, jakie poczynił z konsultantem.

Zdalna integracja na Węgrzech z Warszawy.

„Wdrożenie contact center w EDV na Węgrzech trwało niespełna 3 miesiące. – powiedział Piotr Pytlakowski, Dyrektor Generalny Finnsoft Sp. z o.o. Architektura contact center SAP BCM pozwala nie



tylko na krótki czas wdrożenia, ale także zdalną jego realizację. 80% prac wdrożeniowych było wykonanych z Polski, za pomocą VPN”.

SAP BCM to call/contact center w pełni oparte o sieć komputerową (typu all-IP). Jest to zintegrowany system organizujący pracę centrum obsługi klienta, a jednocześnie pełni funkcję typowej centrali telefonicznej. SAP BCM łączy przekaz głosu i danych z systemami informatycznymi oraz bazami danych tworząc jeden, centralnie zarządzany system. Był pierwszym na świecie jednorodnym system all-IP organizującym pracę call center, w pełni przystosowanym do zarządzania wszystkimi typami połączeń - telefonii stacjonarnej i komórkowej, poczty elektronicznej, faksów, formularzy WWW, Chat, SMS oraz serwisów automatycznych IVR. Dostępny jest w modelu in-house oraz SaaS (on-demand).

Rozwiązanie **SAP IS-U (Information System for Utilities) dedykowane jest dla przedsiębiorstw użyteczności publicznej** - dostarczających oraz sprzedających energię elektryczną, gaz, wodę, telewizję kablową, zapewniających ogrzewanie i wywóz śmieci - zarówno dla dużych koncernów, jak i małych firm miejskich. Umożliwia ono poprawę usług świadczonych klientom, zwiększenie bezpieczeństwa i wzrost rentowności. Optymalizuje procesy zarządzania przedsiębiorstwem, obsługę działań biznesowych, sprzedaż i marketing, zarządzanie pracą, zarządzanie danymi dotyczącymi energii, rozliczanie, fakturowanie, wymianę danych między firmami oraz zarządzanie relacjami z klientami.

Firma Finnsoft Sp. z o.o. jest partnerem firmy SAP AG w zakresie rozwiązań zarządzania kontaktami i relacjami z klientami – SAP BCM i SAP CRM. SAP BCM został wdrożony przez Finnsoft w takich firmach jak: Grupa Lotos, Toyota Bank Polska, Toyota Leasing Polska, Deutsche Bank PBC, RCI Bank Polska, Cardif Polska, Bank BPS, WSZ PWN.

Dodatkowych informacji udziela:

Joanna Lisiecka-Pytlakowska Marketing & PR Manager
joanna.lisiecka@finnsoft.pl
Tel. 0 22 46 36 428 kom. 0 665 626 204
Finnsoft Sp. z oo, 01-445 Warszawa, ul Ciołka 11A/314

