

## Jak 5-krotnie zwiększyć skalę działalności bez wzrostu zatrudnienia?

### INFORMACJE O WDROŻENIU: SYSTEM CONTACT CENTER

W ramach wdrożenia rozwiązań firmy Unified Factory uruchomione zostało pełne Contact Center ze wszystkimi kanałami komunikacji, w tym komunikacją głosową (połączenia wychodzące i przychodzące), email, chat połączony z Facebook Messenger'em. Zastąpiono bezpośrednią pracę w aplikacji Facebook Messenger, emaile w Outlooku oraz korzystanie ze zwykłej centrali telefonicznej.

Wdrożenie systemu było realizowane w **I połowie 2018 roku**. Osobą kontaktową z Premium Mobile jest **Paweł Rzeszutko – Kierownik ds. Operacyjnych**

### WYZWANIE:

#### BRAK EFEKTYWNOŚCI WCZEŚNIEJ WYKORZYSTYWANYCH SYSTEMÓW

Przed wdrożeniem rozwiązań Unified Factory spółka pracowała na systemie Elastic zintegrowanym z Sugar CRM. Głównymi wadami wcześniej stosowanych rozwiązań były:

- konieczność pracy na kilku systemach
- utrudnienia w komunikacji (głównie emailowej) z partnerami biznesowymi
- ręczna wymiana informacji głównie emailem poprzez Outlooka bez work flow i communication flow,
- brak integracji z wewnętrznym CRM.

Do najczęstszych problemów związanych z obsługą klienta należały między innymi:

- brak monitoringu pracy online, szczególnie w emailach
- utrudniony dostęp do danych z kilku systemów równolegle
- utrudnione wyszukiwanie informacji dla tego samego klienta w kilku systemach
- konieczność angażowania pracowników IT do prostych zadań operacyjnych



**Premium Mobile** to operator komórkowy, obecny na rynku telekomunikacyjnym od 2015 roku.

Firma została doceniona w ogólnopolskim programie Konsumentki Lider Jakości jako Debiut Roku 2017. Jest laureatem konkursu Teraz Polska oraz w konkursie Mobility Trendy otrzymała tytuł Złoty Bell's w kategoriach Operator Roku oraz Oferta Abonamentowa oraz zajęła I miejsce w rankingu przenoszonych numerów w 2018 roku.

#### **Premium Mobile sp. z o.o.**

- Operator telekomunikacyjny oferujący usługi dla klienta indywidualnego oraz rynku SOHO
- Liczba pracowników - 140
- Liczba pracowników działu obsługi klienta i sprzedaży - 100

[www.premiummobile.pl](http://www.premiummobile.pl)

# KORZYŚCI Z WDROŻENIA:

## BENEFITY BIZNESOWE, JAKIE ODNIOSŁA FIRMA W WYNIKU WDROŻENIA SYSTEMU CONTACT CENTER UNIFIED FACTORY

### 1 **Elastyczna obsługa klienta dostosowana do obecnych wymogów rynkowych**

- zaoferowanie klientom, często młodym, dostępu do chatu poprzez Messengera połączanego z jednoczesną możliwością obsługi całej komunikacji przez pracowników z poziomu jednego narzędzia, bez konieczności korzystania z dwóch równoległych aplikacji

### 3 **Szybkość działania**

- eliminacja zbyt długiego czasu oczekiwania na zmiany w systemie, co stanowiło problem w przeszłości. Rozbudowany panel administracyjny umożliwia pracownikom samodzielne modyfikacje procesów, zmiany organizacji pracy w ciągu dnia w zależności od bieżącego ruchu i zgłoszeń od klientów. Dodatkowo, wsparcie techniczne UF gwarantuje płynne reakcje na potrzeby Premium Mobile, wykraczające poza standardowe rozwiązania

### 2 **Wiedza o klientach i pracy zespołu oraz firmy**

- rozwiązanie UF to praktycznie jeden wielki system statystyczny, który odpowiednio skonfigurowany podaje wszelkie informacje o kontaktach z klientami. Dostarcza nie tylko podstawowe dane np. o liczbie klientów piszących na Messengerze, ale także te o czasie obsługi, co ułatwia powiązanie tych elementów z rodzajem poszczególnych zdarzeń/procesów

### 4 **Automatyzacja komunikacji, obiegu informacji i dokumentów**

- współpraca zapewniła dostęp do systemu Customer Service Automation, który bardzo dużo pamięta za nas i pracuje w tle - analizuje treści emaili, rozsyła emaile, tworzy dokumenty, tworzy zadania, kontroluje zadania i flow informacyjne. Po prostu skala działania naszej firmy rośnie, a zespół Premium Mobile może skoncentrować się na rozwoju i wysokiej jakości obsłudze klienta, a nie na problemach operacyjnych



Zdecydowaliśmy się na Unified Factory z wielu powodów, ale kluczowy to bardzo szeroki zakres funkcjonalny dający nam duże możliwości rozwojowe. Uruchamiając system UF jestem pewien, że dziś i na kilka lat do przodu jesteśmy dobrze zabezpieczeni pod kątem komunikacji i obsługi klienta, dysponujemy rozwiązaniem, które możemy elastycznie dopasowywać do zmieniających się rynkowych wymagań i oczekiwań naszych klientów. Drugim czynnikiem był miejscowy zespół programistów, ich doświadczenie i dostępność, dzięki temu od razu widzieliśmy, że z takimi ludźmi wiele będziemy mogli zrobić, nawet jeżeli czegoś dzisiaj nie ma w systemie. A trzeci powód to cena, bo jako lider cenowy na rynku telekomunikacyjnym szukamy wszędzie oszczędności, oczywiście mamy świadomość relacji ceny do jakości oferowanego systemu, ale można powiedzieć, że dostaliśmy światowe rozwiązanie w polskiej cenie!

# ETAPY WDROŻENIA:

## SPRZEDAŻ I OBSŁUGA KLIENTA

**Etap I - Sprzedaż** - wdrożenie obsługi komunikacji głosowej, obsługa kampanii wychodzących na podstawie leadów sprzedażowych od partnerów zewnętrznych włącznie z integracją dwustronną (in/out) z CRM, w połączeniu z przychodzącą infolinią sprzedażową

**Etap II - Obsługa klienta** - rozbita na 3 zadania dla każdego kanału komunikacji



wdrożenie obsługi komunikacji głosowej, kampanie przychodzące, integracja z CRM, identyfikacja numeru dzwoniącego i/lub automatyczne dodawanie nowego klienta, IVR, flow designer, automatyczne generowanie zadań na podstawie statusu



emaile - kolejki dla kilku emailowych, generycznych adresów email, dystrybucja emaili do właściwych grup/agentów, automatyczne generowanie zadań na podstawie statusu, identyfikacja adresu email piszącego i/lub automatyczne dodawanie nowego klienta, analiza treści emaila i automatyczna dystrybucja od agentów, połączenie emaila z IVR i flow designer



Messenger - łączenie danych klienta z CRM i UF, identyfikacja klienta po Facebook ID, włączenie Messengera do standardowej obsługi jak dla emaila czy telefonu, czyli pełna unifikacja komunikacji i procesów dla dowolnego kanału kontaktu z klientem

---

## EFEKTY WDROŻENIA SYSTEMU UNIFIED FACTORY:

### WZROST EFEKTYWNOŚCI I JAKOŚCI PRACY

#### 5-KROTNY WZROST

Liczby obsługiwanych leadów  
bez wzrostu zatrudnienia

#### SPADEK LICZBY NIEODEBRANYCH POŁĄCZEŃ

Z **30%** na **7%** dla klientów prepaid'owych  
z **13%** na **4%** dla klientów  
postpaid'owych  
(**telefoniczny ruch przychodzący**)

#### 3 MINUTY

Skrócenie czasu oddzwaniania  
do leadów z kilkudziesięciu  
minut do 3 (**telefoniczny ruch  
wychodzący**)