

iWD – efektywna, kompleksowa obsługa klienta, czyli jak wykorzystać potencjał firmy, którego nie znamy

Jak zwiększyć produktywność i efektywność w relacjach z klientami? Jak zdobyć przewagę konkurencyjną wykorzystując własne zasoby firmy? Jak zaangażować całą firmę w kompleksową obsługę klienta? Odpowiedzi na te pytania przynosi wdrożenie w organizacji rozwiązania intelligent Workload Distribution (iWD).

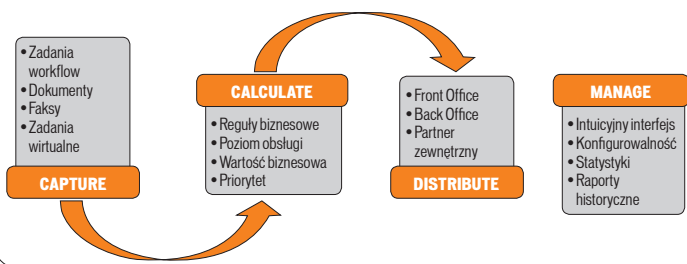
Profesjonalna obsługa klienta jest kluczowym czynnikiem zapewniającym stały wzrost firmy i gwarantującym przewagę konkurencyjną. Z tego powodu wszystkie przedsiębiorstwa, niezależnie od segmentu rynkowego, na jakim funkcjonują, muszą mieć pewność, że oferują najwyższy poziom obsługi klientów.

Większość przedsiębiorstw traktuje rozwiązania contact center jako Kompleksowe Systemy Obsługi Klienta, integrujące kontakty obsługiwane przez contact center z pozostałymi kanałami komunikacji z klientem, np. z kontaktami bezpośrednimi obsługiwanych przez punkty obsługi klienta, działy handlowe, serwis czy obsługę ekspercką. Taka integracja zdarzeń realizowanych przez bardzo różne punkty styku firmy z klientem wymaga zastosowania optymalnych procesów biznesowych i funkcjonalnych w contact center.

W pojedynczej aplikacji biznesowej odbywa się dynamiczne mapowanie kluczowych procesów biznesowych (customer and sales service), które obsługiwane są przez najbardziej kompetentne zasoby, jakimi firma dysponuje. Kluczowym czynnikiem staje się ich optymalizacja w drodze pełnej integracji back-office z front-office, a najlepszym wyborem, gwarantującym sukces przeobrażenia contact center z centrum kosztów w profit center, czyli departament zysku jest rozwiązanie intelligent Workload Distribution (iWD).

IWD GENESYS – FUNKCJONALNOŚĆ

- **Capture** – pobieranie informacji o zadaniach
- **Calculate** – wartość biznesowa, priorytety, terminy realizacji zadań
- **Distribute** – dystrybucja zadań do właściwych konsultantów
- **Manage & Report** – zarządzanie i raportowanie



KOMENTARZ EKSPERTA



MAŁGORZATA GAWRYSIAK, dyrektor handlowy Grupy Produktowej Contact Center i Aplikacje w NextiraOne Polska

Większość firm dysponuje wieloma różnymi systemami wspierającymi najważniejsze procesy, takie jak m.in. obsługa klienta czy sprzedaż. W takim przypadku konieczność poprawy wskaźników nie powinna być kojarzona z wdrożeniem kolejnego rozwiązania, ale pomysłem, jak wykorzystać to, co już mają – zasoby, systemy, aplikacje, doświadczenie. Tym pomysłem jest właśnie rozwiązanie iWD.

Głównym celem wdrożenia iWD jest optymalizacja zarządzania zasobami, rozumiana jako realizacja zadań według priorytetów biznesowych, wybór najbardziej właściwych zasobów do realizacji poszczególnych zadań oraz wspieranie założonego poziomu ich obsługi. Rozwiązanie Genesys iWD zapewnia nie tylko dystrybucję i przypisywanie zadań w czasie rzeczywistym, ale także lepsze monitorowanie ich obsługi, co wpływa na większą produktywność zasobów oraz elastyczność zarządzania nimi. Końcowym efektem stosowania rozwiązania Genesys iWD jest wymierne podniesienie jakości obsługi klientów i związana z tym poprawa ich zadowolenia. Na świecie z rozwiązań iWD korzystają głównie firmy branż finansowej (UniCredit Group, Bank DnB NOR, AMB Generali) i telekomunikacyjnej (Deutsche Telekom, Telecom Italia, Bouygues Telecom), jak również jednostki administracji państwowej (Public Works and Government Services Canada, Australian Taxation Office) i szeroko rozumiany przemysł. Także w Polsce dwie duże firmy rozpoczęły proces implementacji tego rozwiązania.

Stanowiska agentów
Contact Center
2.8 miliona*
27%

Zasoby
Back Office
7.6 miliona
73%

Optymalizacja całego procesu obsługi

Wykorzystanie sprawdzonych narzędzi z Contact Center

Wyróżnienie na tle konkurencji

73% zasobów zaangażowanych w obsługę klienta pracuje poza contact center

Poziom efektywności i przejrzystości procesów obsługi klienta w back office jest daleko za contact center

Dane: Analysis of labor statistics and classification from US Bureau of Labor Statistics

Genesys iWD

System iWD jest elementem strategii obsługi klienta przez wszystkie kanały kontaktu. Moduł Genesys iWD jest odpowiedzialny za obsługę interakcji typu zadania i sprawy (taski/zadania typu back office). Wraz z automatyczną dystrybucją spraw i zadań do różnorodnych grup doradców i pracowników, zadaniem iWD jest poprawa wydajności zasobów w całej organizacji.

Zbudowany w oparciu o platformę Genesys Customer Interaction Management (CIM), iWD efektywnie zarządza wszystkimi zasobami oraz zadaniami w kontekście procesów biznesowych, umożliwiając ich dynamiczne priorytetyzowanie i dystrybucję pomiędzy wszystkimi pracownikami firmy i wychodząc ponad poziom formalnego contact center do takich obszarów biznesu, jak back office. System współdziała z istniejącymi aplikacjami klienta (ERP, BPM, CRM czy innymi dedykowanymi systemami), w celu stworzenia jednej globalnej listy zadań, sortowanej w oparciu o wartość biznesową. Globalna lista zadań zapewnia, że właściwe zasoby, niezależnie od ich lokalizacji, proaktywnie otrzymują najbardziej krytyczne, najwartościowsze z punktu widzenia zysków przedsiębiorstwa lub najbardziej znaczące zadania, bez względu na typ medium komunikacji lub system, we właściwym czasie i miejscu.

System iWD wychodzi także poza obszar formalnego contact center konsolidując całe przedsiębiorstwo: oddziały, pracowników rozproszonych i domowych, ekspertów back-office oraz wszelkie kanały komunikacji: faks, telefon, pisma, email, web formularze, itp. Zadania są automatycznie dzielone pomiędzy wszystkich pracowników przedsiębiorstwa na podstawie ich kompetencji, monitorowany jest status tych zadań oraz szybko wykrywane są ewentualne zagrożenia i procesy wymagające optymalizacji.

INTELLIGENT WORKLOAD DISTRIBUTION (IWD) – NAJWAŻNIEJSZE KORZYŚCI

- Dostarcza w czasie rzeczywistym synchronizację manualnych zadań w procesie obsługi klienta
- Zapewnia przejrzystość i szczegółowy wgląd w przepływ manualnych zadań przetwarzanych zarówno przez front office, jak i back office
- Umożliwia elastyczność w zarządzaniu obciążeniem pracy
- Zwiększa jakość obsługi płynącą ze zmian w back office oraz z pełnego cyklu procesu
- Efekt: znacznie wyższa produktywność i satysfakcja klienta