

Vectra zapewnia najwyższej jakości obsługę klientów dzięki Avaya Aura Contact Center

Vectra integruje wszystkie kanały kontaktu z klientami (telefon, e-mail, czat i media społecznościowe) w spójny system omnikanalowy.

Wzrost konkurencyjności na polskim rynku multimedialnym jest zauważalny od kilku lat. Firmy pozyskują nowych klientów, nie tylko oferując im coraz większe pakiety programowe i szybszy, niezawodny dostęp do Internetu, ale także rozwijają się poprzez przejęcia mniejszych podmiotów. Pozyskiwanie informacji o klientach, ich preferencjach oraz wymaganiach staje się kluczowe, aby pozostać głównym graczem na rynku. Wrażenia klienta z relacji z firmą, jego doświadczenie po kontaktach z nią (ang. *Customer Experience*), zostało uznane przez Vectrę jako strategiczne w obsłudze swoich klientów. Aby zapewnić jak najwyższą jakość obsługi oraz proaktywne podejście do sprzedaży nowych produktów Vectra zdecydowała się na wdrożenie nowoczesnego rozwiązania: *Avaya Aura Contact Center*. Sprawnie przeprowadzono wdrożenie systemu, które zakładało między innymi umożliwienie klientom Vectry kontakt z firmą różnymi kanałami informacyjnymi (poza głosem również e-mail, czat i media społecznościowe) oraz zwiększono dodzwonialność do klientów w działach sprzedaży. Wykonana została również integracja z systemami wewnętrznymi wspomagającymi procesy obsługowe i sprzedażowe. Dzięki temu zmieniło się środowisko pracy konsultantów, którzy obecnie dzięki zunifikowanym aplikacjom mogą łatwiej osiągać wyznaczone cele. Wdrożone komponenty Workforce Optimization pozwalają monitorować jakość obsługi, a także optymalizować obsadę stanowisk konsultantów w zależności od natężenia ruchu i intensywności kampanii sprzedażowych (Workforce Management). Całość organizacji Contact Center jest wspierana przez jednolite środowisko raportujące, na podstawie którego mogą być podejmowane szybkie decyzje biznesowe.

*– Dla Vectry najważniejszym celem projektu było spełnienie wszystkich zdefiniowanych przez biznes wymagań – i to nam się udało – powiedział **Marcin Zwierzchowski**, z-ca Dyrektora Technicznego odpowiedzialny m.in. za wybór i wdrożenie systemu Contact Center. – Rozwiązanie Avaya było najbardziej optymalne spośród przez nas analizowanych. Obecnie system jest rozwijany zgodnie z pojawiającymi się potrzebami. Kolejną z nich jest system Analizy Nagrań Głosowych (ang. *Speech Analytics*), dzięki któremu jeszcze lepiej będziemy rozumieć potrzeby naszych klientów.*

Samo wdrożenie *Avaya Aura Contact Center* było wielowątkowe i złożone. Potrzeby funkcjonalne, zdefiniowane przez Vectrę, zostały zweryfikowane przez konsultantów firmy Avaya oraz Sprint jeszcze na etapie projektowania systemu.

*– Sprint, jako podmiot odpowiedzialny za końcowy sukces projektu, od początku skupiał się na tym, aby przeprowadzić wdrożenie zgodnie z przyjętym harmonogramem oraz dostarczyć to, do czego się zobowiązaliśmy. W przedsięwzięciu – na różnych etapach, uczestniczyło kilkunastu konsultantów i inżynierów. Współpraca z Vectrą układała się wzorowo, gdyż obie strony miały świadomość, jak ważny jest końcowy sukces – dodaje **Michał Bukontt** Dyrektor Sprzedaży w Sprint S.A.*

Czynnikiem, który wpłynął na pozytywny odbiór wdrożenia, było niewątpliwie głębokie zrozumienie potrzeb Vectry na etapie przedwdrożeniowym. Konsultanci Avaya przeanalizowali główne procesy mające styczność z systemem Contact Center i dlatego można było precyzyjnie określić funkcjonalność oraz architekturę systemu nie zaniedbując żadnych istotnych obszarów.

*– Od kilku lat staramy się być nie tylko dostawcą, ale także doradcą dla naszych klientów – zaznacza **Artur Chmielewski**, zarządzający polskim oddziałem Avaya. – Takie podejście, jak zastosowane w Vectrze, daje nam poczucie, że wszystko, co proponujemy, ma podstawy wynikające z potrzeb biznesowych naszych klientów. To także dowód na to, że te kilka dni spędzonych z klientem na początkowym etapie projektu, znacznie podnosi prawdopodobieństwo jego zadowolenia na końcu.*