**Asseco wprowadza nowy Portal Klienta dla firm użyteczności publicznej wspierany przez technologię chmury IBM i Red Hat**

Informacja prasowa. Warszawa, 28 lipca 2021 r.

**Asseco Poland przy wsparciu partnera technologicznego IBM stworzyło nową platformę pod nazwą AUMS Portal Klienta. To rozwiązanie nowej generacji w zakresie obsługi klienta, przeznaczone m.in. dla przedsiębiorstw użyteczności publicznej, które chcą umożliwić lub usprawnić cyfrową komunikację, dystrybucję faktur oraz informacji związanych
z rozliczeniem swoich klientów.**

System obsługuje prostą i intuicyjną interakcję sprzedawca-klient, integrując wszystkie oferowane usługi na jednej platformie internetowej. Zapewnia szybkie wdrożenie i wysoki poziom dostępności dzięki wykorzystaniu technologii chmurowej IBM oraz Red Hat. Niezależnie od używanego urządzenia (komputer, tablet, telefon komórkowy) rozwiązanie oferuje kompleksowy wgląd w dane dotyczące usług i produktów udostępnianych poszczególnym klientom. Ponadto, dzięki nowoczesnej architekturze systemu opartej na mikroserwisach i podejściu bazującym na API, AUMS Portal Klienta może być doskonałą podstawą do stworzenia cyfrowej platformy celem rozbudowy swojej oferty o nowe produkty i usługi.

Na skutek szerokiej transformacji cyfrowej wielu branż, konsumenci oczekują dzisiaj zmian również w zakresie korzystania z usług użyteczności publicznej. Pandemia jeszcze bardziej pogłębiła tę sytuację, a biura contact center stanęły w obliczu zwiększonej liczby połączeń i gwałtownie wydłużonego czasu konsultacji (z 3-6 minut do ponad 10), co oznacza znacznie wyższe koszty obsługi klienta[[1]](#footnote-1).

W odpowiedzi na zapotrzebowanie firm w zakresie automatyzacji operacji, stworzony przez IBM i Asseco portal AUMS Portal Klienta udostępniany jest z wykorzystaniem Red Hat OpenShift na IBM Cloud. Dzięki temu, portal czerpie ze skalowalności i bezpieczeństwa najbardziej otwartej oraz pewnej chmury publicznej dla biznesu IBM Cloud.

*„Asseco AUMS Portal Klienta pozwala firmom energetycznym czy przedsiębiorstwom użyteczności publicznej na realizację strategii omnikanałowej i oferowanie ich klientom produktów oraz usług poprzez różne kanały kontaktu. Ponadto włącza użytkowników w proces obsługi, a dzięki temu wprowadza optymalizację i automatyzację wielu innych obszarów. To wszystko finalnie przekłada się na większą efektywność działania całego przedsiębiorstwa”* – mówi **Tomasz Bendlewski**, Dyrektor Pionu Energetyki i Gazownictwa, Asseco Poland.

Platforma Asseco AUMS Portal Klienta jest skierowana do firm zajmujących się dostawami gazu, energii elektrycznej, wody oraz usług komunalnych. Rozwiązanie jest dostępne w modelu Software as a Service (SaaS) bezpośrednio z chmury. Z punktu widzenia zamawiającego to duża zmiana, przede wszystkim ze względu na obniżenie początkowych kosztów inwestycyjnych na infrastrukturę informatyczną oraz jej utrzymanie.

Większe przedsiębiorstwa użyteczności publicznej mogą również wdrożyć system Asseco w chmurze prywatnej korzystając z rozwiązania IBM Cloud Satellite, dzięki któremu usługi chmury hybrydowej są dostępne w dowolnym miejscu i środowisku.

*„Przedsiębiorstwa chcące dokonać transformacji cyfrowej za pomocą chmury, potrzebują również zapewnić ochronę danych swoich klientów zgodnie z przepisami dotyczącymi wymogów suwerenności danych. IBM Cloud Satellite rewolucjonizuje sposób dostarczania usług chmurowych i umożliwia firmom czerpanie korzyści z chmury hybrydowej w sposób bezpieczny i z dowolnej lokalizacji”* – mówi **Piotr Pietrzak**, Dyrektor ds. Technicznych, IBM Polska.

Asseco Poland uczestniczy w programie IBM PartnerWorld. Program oferuje Partnerom Handlowym IBM wsparcie w rozwoju biznesu, w tym możliwość dołączenia do ścieżek Build, Service oraz Sell, jak również zdobywanie kompetencji oraz korzyści umożliwiających poszerzanie wiedzy, testowanie oraz wyróżnienie się na rynku.

1. Źródło: https://www.gep.com/blog/mind/impact-of-covid-19-on-contact-centers-and-measures-taken [↑](#footnote-ref-1)