

LIST REFERENCYJNY

Z obecnym Zespołem Managerów Spółki Marketing Relacji Sp z o.o. współpracowaliśmy przez wiele lat, w tym m.in. przy dużym Projekcie wdrożenia Innowacyjnego: Biura Obsługi Klientów dla Spółki Polskie Centrum Marketingowe Sp. z o.o. (PCM).

Projekt składał się z dwóch odrębnych przetargów. Pierwszy Projekt realizowany był w Lublinie na 120 stanowisk a drugi w dwóch lokalizacjach w Warszawie na 240 stanowisk, łącznie 360 stanowisk. Projekt był bardzo złożony, ponieważ wymagał integracji wielu zaawansowanych systemów związanych z pracą w Contact Center i Call Center w zakresie nowoczesnej obsługi Klientów.

Pierwotnie Zespół Spółki PCM planował wyszukać jednego dostawcę systemu. W związku z tym, że nie udało się znaleźć takiego systemu, Zarząd Spółki PCM wraz z własnym Zespołem na czele z Kierownikiem Projektu Panem Janem Załęckim – Prezesem Zarządu, Panią Bożeną Załęcką – Wiceprezes Zarządu oraz Panem Mariuszem Skowronkiem – Managerem Działu IT samodzielnie określił potrzeby Spółki, opisał funkcjonalności systemów: Contact Center i Call Center (out i in band), nowoczesnego systemu CRM, systemu do wideo rozmów, systemu multichannel (do obsługi wszystkich form komunikacji bezpośredniej oraz system Workforce Management. Po wybraniu dostawców Zespół ten zarządził integracją zaawansowanych systemów od kilku dostawców.

Nasza Spółka Wind Telecom była jednym z wiodących dostawców systemów, które zawierały m.in.

- Program Contact Center zapewniający osiągnięcie maksymalnej efektywności w akcjach przychodzących, wychodzących i mieszanych
- Softdial Contact Center z funkcjonalnością Overview
- Inbound - Automatyczna Dystrybucja Połączeń (ACD) z funkcjonalnościami Skill Based Routing
- IVR z możliwością dynamicznego tworzenia scenariuszy z możliwością integracji z zewnętrznymi systemami (bazy danych, CRM, np. w celach autoryzacji oraz odczytu danych użytkownika
- Możliwość integracji z dowolnym silnikiem TTS (Text-to-Speech) obsługującym interfejs SAPI
- Dialer dostosowany do wszystkich światowych norm do prowadzenia kampanii telefonicznych
- Outbound, tryby połączeń wychodzących tj. tryb ręczny, preview, progressive. Automatyczna detekcja numerów zajętych, nieistniejących oraz automatycznych sekretarek
- Campaign Manager – narzędzie do tworzenia kampanii wychodzących i przychodzących
- Media blending, obsługa kanału głosowego oraz e-mail, możliwość integracji z bramką SMS
- Integracja z dowolnym telefonem sprzętowym lub programowym obsługującym protokół SIP



- Narzędzia to szybkiego tworzenia kampanii wychodzących tj. automatyczny export bazy
- Panel Supervisora, nadzór nad agentami w czasie rzeczywistym, interakcji głosowej (couching)
- Automatyczne oddzwanianie (Callback)
- Interfejsy w języku polskim dla aplikacji agenta oraz dla modułów raportowych
- Obsługa wielu kampanii (wychodzących i przychodzących) wg priorytetów obsługi
- Nadawanie uprawnień i zapewnienie bezpieczeństwa w systemie. Podział ról: administrator, supervisor, agent. Możliwa integracja z Active Directory w celu logowania.
- Transferowanie połączeń w Centrali: tryb „on hold”, tryb konferencyjny, least cost routing
- Nadzór lokalny lub zdalny, monitorowanie wydajności kolejki w czasie rzeczywistym
- Nagrywanie i wyszukiwanie rozmów wszystkich lub określonej grupy połączeń (Recording Viewer)
- Graficzny generator skryptów w formie schematu blokowego wielu scenariuszy rozmów
- Funkcjonalność bogatej biblioteki gotowych skryptów do b. złożonych scenariuszy
- Zaawansowany System Workforce Management z funkcją przydzielenie odpowiednich pracowników z określonymi kwalifikacjami w odpowiednim czasie na właściwe stanowisko
- Raportowanie historyczne oraz raportowanie w czasie rzeczywistym.

Pierwsze rozmowy zaczęliśmy w 2008 roku. Realizacja Projektu trwała w okresie 2010 - 2012 roku.

Nasza Spółka brała udział w pierwszym etapie.

Dzięki bardzo dobrej wspólnej pracy nasz zakres usług został wykonany terminowo. Łączna wartość całego projektu wraz ze sprzętem kilka mln złotych, wartość naszego kontraktu wyniosła w granicach ok. 1 mln złotych.

Na podstawie naszej dotychczasowej współpracy i doświadczeń rekomendujemy Zespół Managerów na czele z Panem Janem Załęckim, który od kilku lat pracuje w Zarządzie Marketing Relacji Sp. z o.o. jako Partnera godnego zaufania.

Paweł Olech

Prezes Zarządu

Wind Telecom Sp. z o.o.

ul. Josepha Conrada 20,
31-357 Kraków
NIP: 6762396732
REGON: 120883475