

Firma ITD Polska wygrała przetarg na modernizację Call Center w Banku Ochrony Środowiska. Opracowana na potrzeby BOŚ koncepcja uwzględnia instalację systemu Customer Interaction Center (CIC) wersji 3.0 firmy Interactive Intelligence.

Rozwiązania jakie będzie wdrażał **ITD Polska** obejmują różne kanały komunikacji, w tym rozmowy przychodzące, kolejki maili, jak i kampanie wychodzące. Architektura all-in-one rozwiązania pozwoli na kompleksową realizację wielu zadań Call Center Banku.

BOŚ zdecydował również o wdrożeniu modułu Interaction Recorder, umożliwiającego nagrywanie i szyfrowanie rozmów oraz Interaction Dialer, obsługującego zaawansowane kampanie wychodzące.

W celu wsparcia pracy konsultantów udostępniona zostanie funkcjonalność Interaction EasyScripter, pozwalająca na dynamiczne i nieskomplikowane przygotowanie nawet złożonych skryptów dla pracowników Call Center pod kątem konkretnej kampanii telemarketingowej lub rozmów przychodzących. Zaletą jednoczesnego zastosowania modułów Interaction Dialer i EasyScripter będzie płynne prowadzenie kampanii wychodzących za sprawą funkcjonalności Dialera śledzącej skrypt konsultanta szacującej przewidywany czas zakończenia rozmowy i nawiązującej połączenie bezpośrednio po jej zakończeniu. Całość rozwiązania będzie redundantna w celu zapewnienia ciągłości funkcjonowania Call Center. Dodatkowo system CIC będzie obsługiwał e-maile w multimedialnej kolejce.

Projekt prowadzony przez zespół ITD Polska wstępnie obejmuje dwie lokalizacje: główną i zapasową. Dzięki elastyczności systemu CIC oraz odpowiedniemu wyskalowaniu platformy sprzętowej przewidziany został nawet kilkukrotny wzrost liczby konsultantów Call Center w zależności od planów biznesowych organizacji. Zakończenie projektu przewidziano na koniec sierpnia br.

ITD Polska