

1. Milyen üzleti szituációban döntött a Generali-Providencia a fejlesztések szükségességéről, milyen igényeket, elvárásokat fogalmazott meg a bevezetésre kerülő megoldásokkal szemben?

Az IP telefónia, és a segítsége révén elérhetővé vált számos elektronikus csatornát egyetlen felületen kezelő kontakt center az informatikai innovációkra általában is jellemző utat járja be. Céges szintű alkalmazására először a bankoknál és a legnagyobb multiknál került sor, de napjainkra – ahogy az ügyfélszolgálati munka egyre hangsúlyosabb terület lesz – mind többen ismerik fel a megoldásokban rejlő lehetőségeket, piaci kényszert. Egyre nyilvánvalóbb ugyanis, hogy a szoros versenyben csak az tehet szert némi előnyre, aki a nagyon hasonló szolgáltatási paletta mellé a lehető legjobb kiegészítő szolgáltatásokat nyújtja, melyek többsége – így vagy úgy – az ügyfélkapcsolathoz kötődik. A Generali-Providencia a biztosítók közül úttörőként lépett ebbe az irányba.

Szopkó György úr, a Generali-Providencia Biztosító Rt. Ügyfélkapcsolati Osztályvezetőjének elmondása szerint a váltást számos szempont indokolta. Az egyik, hogy a portfólió, és ezzel együtt az ügyfélkör növekedése közeledett a régi rendszer kapacitásainak végéhez. Másfelől – ez a leglényegesebb – a szolgáltatási szint növelése érdekében szükség volt egy olyan, integrált rendszerre, amely egyetlen felületen képes kezelni az összes elektronikus csatornán (e-mail, sms, wap, telefon, fax) érkező megkereséseket. A biztosítási szakma sajátossága, hogy az ügyfélszolgálatok terheltsége korántsem egyenletes. Vannak időszakok, amikor az átlagos megkereséseknek akár többszöröse is befuthat. Ilyenkor szükség van további, „üzemszerűen” nem a kontakt center frontvonalában dolgozó munkatársak bekapcsolására is. Egy integrált rendszer lehetővé teszi, hogy ezek a kollégák egy „gombnyomásra” kontakt centeressé váljanak, és ugyanolyan körülmények között, ugyanazon a felületen végezzék munkájukat, mint azok, akik fő tevékenységként teszik ugyanezt. Egy újabb „gombnyomással” azután visszatérhetnek addigi munkájukhoz. Ugyanígy lehetőség van vidéki központok bevonására is.

Természetesen a kibővült lehetőségnek és kapacitásoknak nem csak abban van szerepe, hogy meglévő ügyfeleinket megtartsuk, bár ez a legfontosabb. Az új technológia segítségével új ügyfeleket is igyekszünk megnyerni.

2. Milyen szempontok szerint választotta az Avaya technológiáját és a Geomantot mint beszállítót?

Az Avaya megoldásának kiváló ár/érték aránya abszolút értékben is a megfizethetőbbek közé tette. Az Avaya nagy hagyományokkal rendelkezik a telefónia, a call és kontakt center területén (hiszen a Bell Laboratórium, az AT&T és a Lucent technológiai örököséről beszélünk) és kifejezetten heterogén környezetben való működésre lett tervezve. Az integrátori munkát a Geomant, az Avaya kiemelt partnere végezte, aki jelentős szakembergárdával rendelkezik. Philippovich Ákos, a Geomant kontakt center székértője szerint elmondható, hogy a Geomant fejlesztői kapacitása többszörösen meghaladja az ebben az ipari szegmensben megszokott létszámot. Olyan nagy tapasztalatú, rutinos társaságról van szó – túl a századik integrációs megbízáson –, akik azon kívül, hogy a közvetlen üzembehelyezési és a rendszerintegrációs munkákat elvégzik, az oktatásban és az üzemeltetésben is megfelelő tapasztalatokkal bírnak. Munkánkat nem csak az segítette, hogy a Generali-Providenciánál is számos fejlesztő szakember dolgozik, hanem az is, hogy az Avaya platformja egy nyitott platform, ezért könnyű vele dolgozni.

3. Mikor kezdődött a projekt, és milyen lépésekben haladt? Hogyan biztosították a zavartalan munkát a fejlesztések közben? Szükség volt-e a biztosító IT infrastruktúrájának megújítására és az alkalmazottak képzésére a megoldások bevezetéséhez?

A projekt 2004 nyárelőn indult. Első lépésben a régi, csak hívások bonyolítására alkalmas szerver alapú rendszer került lecserélésre, és üzembe került egy nagy teljesítményű, IP alapú média-szerver (ami a későbbi fejlesztéseknél telefonközpontként is működhet). Ez egyrészt sokkal stabilabb, üzembiztosabb, mint a korábbi szerver alapú megoldás, másrészt csak ez biztosította a lehetőséget, az átfogó tervek megvalósításához. Szopkó György hozzátette, hogy az Avaya Communication Manager nyílt, nagyvállalati platformjának bővíthetősége pedig magasan kiemelte a többi pályázó közül – nem volt nehéz a döntés. Ez volt az első lépés, az alapplatform cseréje, és a hangcsatorna bekapcsolása.

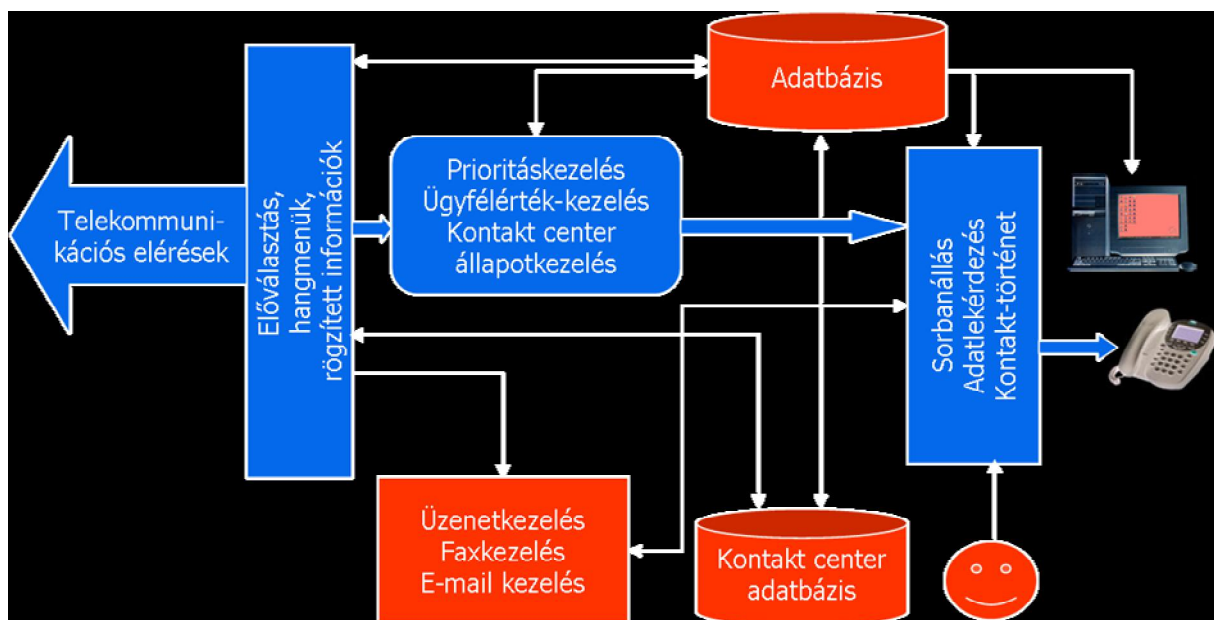
Funkcionálisan ezt követően tartottunk ott, mint mielőtt belevágtunk, csak egy különbség volt; az új technológia ott kezdődött, ahol a másik véget ért. Természetesen ez a lépés a gyakorlatban messze nem volt ilyen egyszerű, hiszen egy nagy forgalmú, integrált kontakt centert terveztünk, ami igen komoly integrátori munkával, és tetemes ráfordítással járt.

Jelenleg a második fázis lezárása után (amelyben a rendszer az összes elektronikus csatornát fogadja) 5 különböző rendszert integráltak, de ez a szám felmehet majd 7-8-ra is, majd – terveink szerint – újra lecsökken kettőre, hiszen menet közben az alrendszerek összevonására is szükség van.

Az informatikai infrastruktúra teljes egészében változatlan maradt. Ezt az előnyt az Avaya rendszer nyitottsága biztosította – és nem kis részben a Geomant mérnökeinek integrációs tudása. Az operátorok gyorsan megszokták és megszerették az új rendszert, ami nem kis részben az ergonómikus kialakítású végkészülékeknek, az szoftveres kezelőfelületnek köszönhető, és annak, hogy a munkához szükséges információk most már gyorsabban és egyszerűbben érhetők el.

4. Melyek az Avaya megoldásának fő jellemzői technológia, funkcionalitás és üzemeltetés szempontjából? Milyen elemekből épül fel és kitől milyen szolgáltatásokat vesz igénybe a két megoldáshoz a biztosító?

A rendszer technológiai ismertetését a mellékelt áttekintő folyamatábra alapján tesszük meg. A hagyományos hálózatból érkező hívásokat az Avaya Media Szerver fogadja és IP csomagokká alakítja. Budapesten 50, Miskolcon és Debrecenben 10-10 operátor fogadja a hívásokat. Az e-mailes és webes megkeresések a Generali levelezőrendszerén át kerülnek be a kontakt centerbe és ott a hanghívásokkal azonos módon kerülnek szétosztásra. Az hogy melyik operátor, mit kezel az a tudásától és a sorbanállási paraméterektől függ. Az Avaya kontakt center technológiájának tervezéséhez felhasználták a hidegháborúban sok publicitást kapott Pershing rakéták elfogási stratégiáját is. Abban az időben az volt a kérdés, hogyan lehet többszáz, egymással szemben repülő rakéták között az ideális párosítást megtalálni. Ha egy ellenséges rakéta már túl közel került az elfogó rakétához, akkor ennek az ellenségnek a befogásához egy hátrébb lévő másik rakétát kellett keresnie a rendszernek, míg ennek az adott Pershingnek egy új, később érkező célpontot kellett keresni. Mindezt valós időben, többszáz rakétapár esetében kellett megtenni! Az Avaya kontakt centernél mindez azt jelenti, hogy a rendszer képes a jövőt „megjósolni” a közelmúlt adatai alapján, és az operátori kapacitást úgy allokálni hogy minden ügyfél megkapja a megfelelő kiszolgálási szintet.



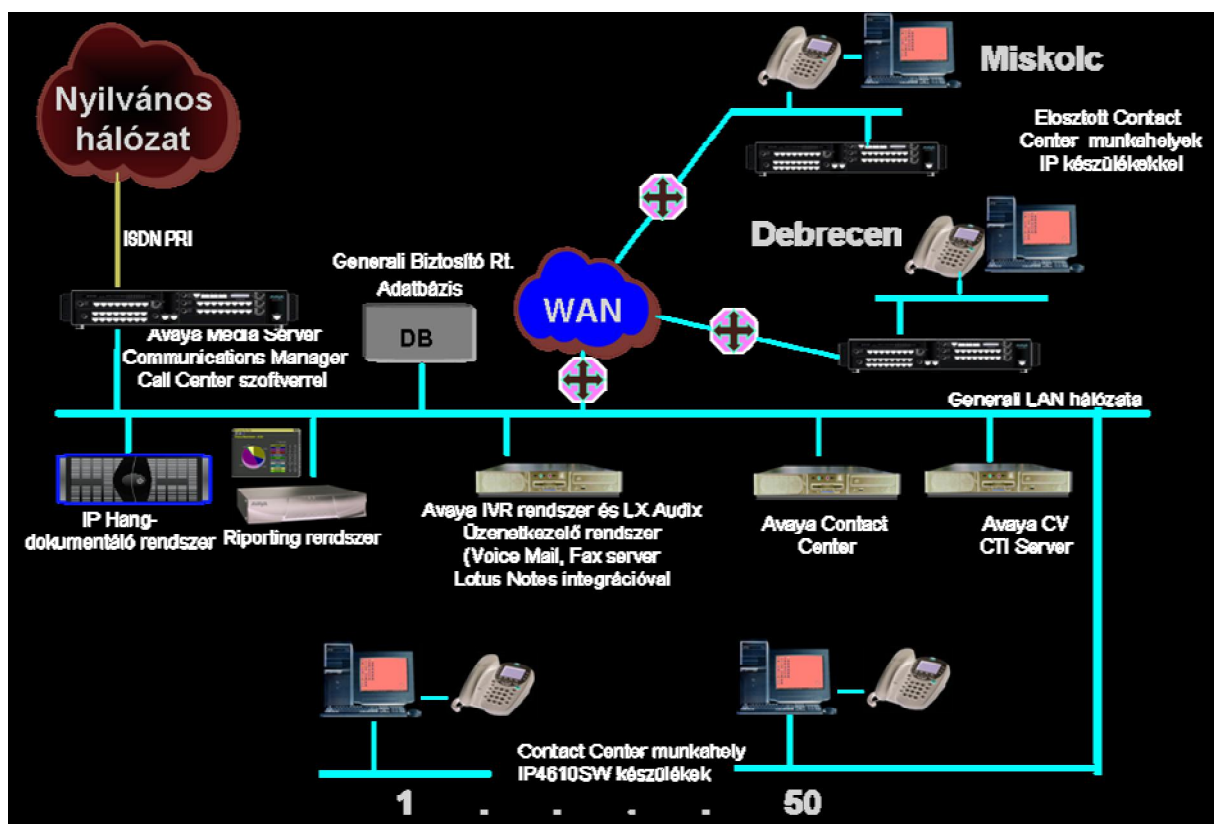
Két fontos tényezőt kell még kiemelni: az egyik a túlélőképességekkel ellátott vidéki média szerverek bekapcsolása, amelyek a nagytávolságú, bérelt vonali hálózat (WAN) kiesése esetén is képesek önállóan tovább működni, míg normál üzemi körülmények között a budapesti kontakt center

teljesértékű részei, a másik az informatikai rendszerek integrációja. Ez utóbbi a kontakt centerek legfontosabb ismérve. Call vagy kontakt centert ma sok gyártó kínál, amelyek funkcionalitásban igen hasonlóak egymáshoz. A meghatározó különbség az, mennyire képes a szállító cég (esetünkben ez a Geomant volt) ezt a meglévő rendszerekkel integrálni. Lehetséges-e pl. a levelezőrendszer módosítása nélkül az ügyfélszolgálati e-mail forgalmat fogadni és azok feldolgozását riportolni, képes-e a rendszer az ügyféltörténetet az operátori képernyőn megjeleníteni, lehetséges-e az ügyfelek között különbséget tenni a szerződések vagy befizetések alapján, stb. Az ügyfélérték ilyen módon való kezelése óriási lépéselőnyt jelent a felhasználó kontakt center számára, de ugyanilyen nagyságrendű erőfeszítést és távközlési-informatikai tudást kíván meg a szállító részéről.



A nagy megbízhatóságú Unix/Linux operációs rendszerek felett működő kontakt center alkalmazások 99,99% rendelkezésre állást eredményeznek, ezek helyi vagy távoli túlélőközpontokkal, redundanciával még tovább növelhető. Ez egy biztosító esetében kritikus kérdés, hiszen érkehetnek olyan kárbejelentések, egyéb megkeresések amik adott esetben többtízmillió értékűek (Forintban) és nem tűnnek halasztást. Ilyen helyzetekben például a PC és Windows alapú megoldások szóba sem jöhetnek! Ugyanilyen filozófia alapján az IP készülékeket részesítettük előnyben, a tisztánt szoftveres megoldásokkal szemben, és ezen készülékek funkcióit terjeszti ki az operátori munkaállomáson futó kontakt center expressz szoftver, szoros együttműködésben a Generali saját ügyfélkapcsolati alkalmazásával.

A rendszerhez tartozik még egy nagykapacitású beszélgetés-dokumentáló rendszer, ami az összes elhangzott beszélgetést azonnal rögzít és évekig tárol. Ez napi többtíz gigabyte ami értékes és szenzitív információt jelent – ennek védelme külön fejezetet jelentett a rendszer tervezése és üzemeltetése közben.



6. Mióta használja a Generali-Providencia az új megoldásokat, és milyen tapasztalatokat szerzett velük? Hogyan méri a fejlesztések megtérülését? Milyen visszajelzések érkeztek az ügyfelektől és az alkalmazottaktól?

Mik az üzemeltetés kihívásai? Hogyan tovább? Mik a fejlesztés prioritásai? Hogyan támogatja mindezt az Avaya? Nyilatkozzon most erről kivételesen a szállító-üzemeltető!

A Geomant fontosnak tartja az általa telepített rendszerek üzemeltetési kérdéseit. A Generali részére egy részletes üzemeltetési dokumentáció került átadásra, amely tartalmazza a napi feladatok leírását a legapróbb részletekig. Az üzemeltetési eljárások tervezése során a felhasználó minden szakértőjével szoros és hatékony munkakapcsolat alakult ki ezen kérdések megnyugtató és menedzselhető módon való kezelése érdekében. Az Avaya szabadalmaztatott karbantartói rendszere (Avaya Expert System) preventív módon képes a távolból is hibát elhárítani, vagy a hiba jelentkezését megelőzni. Mindezt úgy, hogy a felhasználó adott esetben ezt észre sem veszi! Ahol naponta akár terabyte mennyiségű adat keletkezik, ott nincs helye az esetlegességnek, a nem tervezett eseményeknek. Ahol többtíz adat- és kommunikációs kapcsolat működik minden pillanatban, ott a legkisebb eseményt is előre kell látni és kezelni. Az olyan bonyolult, integrált rendszerek mint a Generali-Providencia Biztosító Rt. kontakt centre, igen érzékeny arra, mik történnek a környezetében. „Ha egy pillangó meglebbenti a szárnyát Tokióban, abból hurrikán lehet New Yorkban” – bizonyára mindenki ismeri ezt a tudományos-filozófikus kijelentést. Az integrált kontakt centerekre ez teljes mértékig igaz. Minden változtatást, fejlesztést, modernizálást (upgrade) és adott esetben hibajavítást (patch) úgy kell elvégezni, hogy az üzemelő, egymástól kölcsönösen függő rendszerek működése ne legyen veszélyben.

A szállító-üzemeltető és a felhasználó között elmélyült, a bizalmi viszonyra épülő együttműködés alapvetően fontos a működtetés és a további fejlesztések érdekében. Ilyen fejlesztés lehet a beszéd felismerés, a web és Intranet teljes integrációja, a Generali hálózatainak IP alapokra való migrálása. A fejlett, IP és mobil alapú Avaya rendszerek ideális platformot kínálnak ehhez. A távmunka és a videotelefonálás ma már teljes értékű részévé vált az Avaya technológiának, ez is napirenden van. Mindezen közben nem szabad elfeledkezni arról, hogy végeredményben a valós vagy képzeletbeli vonal mindkét végén emberek vannak – a fejlesztés nem lehet öncélú, hanem valós igényekre valós megoldást kell adnia.

Most a Generali lépéselőnyben van versenytársaival szemben, és ebben a technológia segít neki. De ez az előny csak viszonylagos és átmeneti – tartóssá akkor válik ha a tervezett fejlesztések átgondoltan, de ütemesen megvalósulnak.