

# Wind Telecom **Contactis Awarie**

**Wsparcie telefonicznej obsługi klienta**

## Contactis Awarie

### Charakterystyka

Obsługa dużej liczby zgłoszeń alarmowych, które zwykle występują w bardzo krótkim czasie jest głównym problemem w sytuacjach wystąpienia awarii linii energetycznych, gazowych lub wodociągowych.

**Contactis Awarie** pozwala na automatyzację procesu przyjmowania zgłoszeń o awariach.

Zanim dojdzie do połączenia z dyspozytorem/agentem, klienci stosownie do swojego miejsca zamieszkania odsłuchają informacje o zgłoszonych już awariach i terminach ich usunięcia oraz zapowiedzi planowanych wyłączeń. Informacje te pobierane są z bazy danych, do której wcześniej wpisują je dyspozytorzy wykorzystując odpowiednie formularze i predefiniowane szablony.

System wspomaganie zgłaszania alarmów jest oparty o rozwiązanie **Contactis NaviVoice** ze zintegrowanym modułem **TTS (Text to Speech)**.

### Funkcjonalność

**Contactis Awarie** to unikalne rozwiązanie przygotowane dla sektora utilities, zapewniające kompletną obsługę procesów związanych z obsługą awarii. Funkcjonalność systemu pokrywa część dedykowaną dla klienta w zakresie udostępnienia informacji o bieżących wyłączeniach awaryjnych jak i planowanych oraz możliwości automatycznego zgłaszania awarii oświetlenia ulicznego. W ramach funkcji przeznaczonej dla pracowników dyspozycji, pozwala na zarządzanie obiegiem zgłoszonej reklamacji (awarii) w zakresie przyjęcia, rozeznania, zamknięcia, późniejszej analizy zgłoszenia oraz generowania raportów na podstawie zgromadzonych danych.

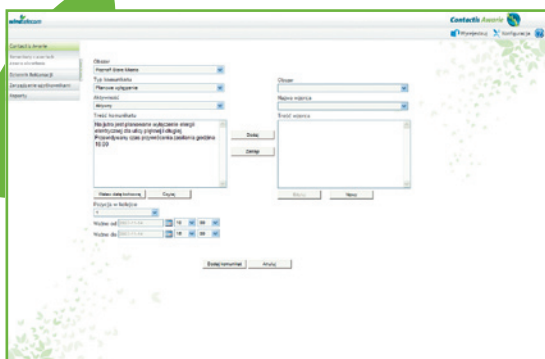
Wieloletnie doświadczenie i kompetencje Wind Telecom w sektorze utilities zaowocowały opracowaniem platformy systemowej **Contactis Awarie**, spełniającej kompleksowe wymagania w ramach procesu obsługi klienta w infolinii alarmowej.

### Korzyści:

- Szybka i równoległa obsługa dużej liczby klientów
- Redukcja kosztów obsługi
- Lepsze wykorzystanie istniejących zasobów ludzkich i systemowych
- Rozwiązanie problemu wielokrotnego zgłaszania tej samej awarii
- Dobra skalowalność systemu – możliwość automatycznego obsłużenia kilkudziesięciu/ kilkuset jednoczesnych połączeń
- Możliwość automatycznego zgłaszania awarii oświetlenia ulicznego
- Odciążenie Dyspozycji od obsługi telefonicznej klienta – mniejsza liczba zgłoszeń

## Moduły Contactis Awarie

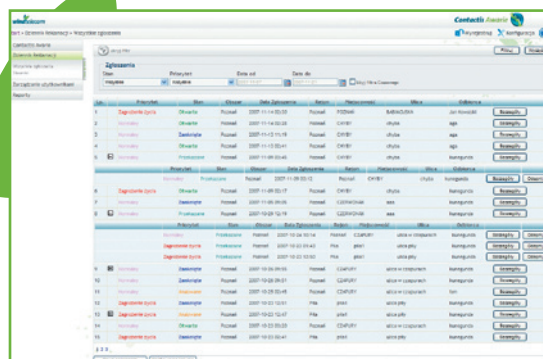
- **Aplikacja głosowa – IVR** – realizująca logikę automatycznej obsługi telefonicznej klienta w zakresie informacji o aktualnych wyłączeniach, automatycznego przyjmowania zgłoszeń o awarii oświetlenia ulicznego oraz zarządzania odebrnym połączeniem.
- **Moduł technologii czytania tekstów – Text To Speech** – wykorzystywany do odczytywania klientom komunikatów o wyłączeniach, przechowywanych w formie tekstowej.
- **Aplikacja WWW** – odpowiedzialna za zarządzanie, administrację i bieżącą obsługę systemu.
- **Moduł powiadomień o nowych zdarzeniach** – odpowiedzialny za komunikację z główną bazą systemu, prezentujący informacje o nowo przyjętym zgłoszeniu reklamacji.
- **Moduł Dziennika Reklamacji** – gwarantujący automatyczną dystrybucję informacji wewnątrz firmy, zastępujący papierowe wersje dzienników reklamacji.
- **Moduł analiz i raportów** – pakiet predefiniowanych raportów prezentujących dane związane z wykorzystaniem systemu przez klientów oraz przez pracowników firmy.



Rysunek 1. Contactis Awarie – zarządzanie komunikatami o awariach

**Contactis Awarie** mogą zostać wdrożone niezależnie, jako platforma systemowa wspierająca proces telefonicznej obsługi klienta i udzielania informacji o bieżących wyłączeniach, bądź mogą zostać uruchomione w strukturze contact center, gdzie obsługę telefoniczną klientów przejmą agenci, a dyspozycje będą odpowiedzialne za usuwanie awarii. Przepływ informacji pomiędzy agentami a dyspozytorami zapewni system **Contactis Awarie**, który z jednej strony zasili agentów rzetelnymi informacjami na temat aktualnego stanu wyłączeń, a z drugiej pozwoli na dystrybucję przyjętych zgłoszeń o awariach do dyspozycji odpowiedzialnych za rejon objęty awarią. Wszelkie niezbędne dane zostaną wprowadzone do systemu i udostępnione służbom technicznym.

**Contactis Awarie** pozwala na ścisłą integrację z wewnętrznymi systemami klienta (ERP, CRM, Billing, SCADA, Workflow, GIS i innymi), co pozwala na gromadzenie kompletu informacji o kliencie, z którym rozmawia konsultant lub agent.



Rysunek 2. Contactis Awarie – dziennik reklamacji



**W**ind Telecom S.A. to wiodący producent i integrator systemów komunikacyjnych. Dostarczamy kompleksowe rozwiązania teleinformatyczne dla sektora administracji, finansów, telekomunikacji, energetyki czy przemysłu. Kapitał firmy stanowią: zaufanie ponad 200 klientów, wiedza i doświadczenie wysokiej klasy specjalistów oraz własne, innowacyjne i zaawansowane technologicznie produkty i rozwiązania. Naszą przewagą konkurencyjną jest elastyczność dostarczanych rozwiązań oraz wsparcie klientów, także w zakresie konsultacji, na etapie przygotowania do projektu.

Bierzemy udział tylko w projektach przynoszących wymierne korzyści naszym klientom.

**Wind Telecom S.A.**

**Siedziba główna**

ul. Jasnogórska 44  
31-358 Kraków  
tel.: +48 12 374 11 00  
fax: +48 12 626 05 87

**Wind Telecom S.A.**

**Oddział Warszawa**

Al. Jerozolimskie 125/127  
02-017 Warszawa

**Wind Telecom S.A.**

**Oddział w Rumunii**

17th Stelea Spatarul Str.  
Entr. A, 10th Flat  
030212 Bukareszt, Rumunia  
tel.: +40 21 318 11 08  
fax: +40 21 323 31 28

**Wind Telecom S.A.**

**Dane rejestracyjne Spółki**

ul. Strażacka 81  
43-382 Bielsko-Biała