



# COMARCH BANKING



## COMARCH CONTACT CENTER

Aplikacja Comarch Contact Center to jeden z modułów platformy CAFE wspierający pracę pracowników contact center. System daje agentowi narzędzie, które pozwala na obsługę procesów bankowych oraz na obsługę procesów związanych z przyjmowaniem połączeń przychodzących oraz realizacją połączeń wychodzących. Główne moduły aplikacji to przede wszystkim:

### Kartoteka klienta

Aplikacja gromadzi wszystkie informacje o kliencie w kartotece klientów, gdzie w dedykowanych zakładkach prezentowane są szczegóły dotyczące danych kontaktowych czy posiadanych produktów. Widok 360° to formatka, która agreguje najważniejsze informacje o kliencie i pozwala agentowi na szybką identyfikację klienta. Widok 360° prezentowany jest automatycznie w momencie realizacji połączenia przychodzącego.



### Wsparcie sprzedaży

Aplikacja posiada narzędzia, które wspierają przygotowanie i realizację wychodzących kampanii sprzedażowych. Użytkownik ma do dyspozycji możliwość przygotowania skryptów rozmów dedykowanych dla kampanii, przypisania konsultantów odpowiedzialnych za realizację oraz wybór promowanego produktu. System monitoruje online poziom realizacji kampanii oraz efektywność agentów. Aplikacja wykorzystuje również komunikację przychodzącą jako okazję do sprzedaży. System prezentuje podpowiedzi sprzedażowe dla doradców jako element cross sellingu.

### Kanały komunikacji i zarządzanie kontaktami

Comarch Contact Center wspiera komunikację z klientem przede wszystkim za pomocą rozmowy telefonicznej. Rozwiązanie obsługuje również takie kanały jak email, sms, fax oraz webchat. Najnowszy obsługiwany kanał to video web, który pozwala na obsługę video ze strony portalu banku. Klient może nawiązać połączenie video bez konieczności instalacji dodatkowego oprogramowania na swoim komputerze. System automatycznie rejestruje zrealizowane kontakty i prezentuje statystyki dla kierowników.

### Screen sharing

Narzędziem wspierającym obsługę dokumentów oraz zaawansowanych wniosków jest screen sharing, który pozwala na zdalną pracę z klientem na dokumentach online.

Wykorzystanie tej funkcjonalności pozwala na stworzenie w pełni funkcjonalnego wirtualnego oddziału banku.

## Integracja z infrastrukturą call center

System jest w pełni zintegrowany z infrastrukturą call center w taki sposób, że obsługa połączeń jest realizowana bezpośrednio w aplikacji. Główne zalety takiego rozwiązania to:

- Jedna aplikacja do kompleksowej obsługi klienta
- Automatyczna identyfikacja dzwoniącego klienta
- Automatyczne dołączanie nagrań rozmów do historii kontaktów z klientem
- Autoryzacja transakcji w IVR
- Prezentacja raportów i statystyk bezpośrednio w aplikacji
- Realizacja zaawansowanych kampanii wychodzących we współpracy z auto dialerami



## O COMARCH

Comarch jest wiodącym środkowoeuropejskim dostawcą biznesowych rozwiązań IT, które kompleksowo obsługują relacje z klientami i optymalizują działalność operacyjną oraz procesy biznesowe. Głównym atutem firmy jest głęboka wiedza branżowa, którą przekazujemy naszym klientom w postaci zintegrowanych systemów informatycznych w sektorach telekomunikacyjnym, usług finansowych, administracji publicznej, oraz dla dużych, średnich i małych firm. Comarch zatrudnia ponad 3500 najwyższej klasy specjalistów w Europie, USA i na Bliskim Wschodzie.

- [WWW.FINANSE.COMARCH.PL](http://WWW.FINANSE.COMARCH.PL)
- [WWW.CONTACTCENTER.COMARCH.PL](http://WWW.CONTACTCENTER.COMARCH.PL)
- [WWW.BANKOWOSC.COMARCH.PL](http://WWW.BANKOWOSC.COMARCH.PL)
- [WWW.UBEZPIECZENIA.COMARCH.PL](http://WWW.UBEZPIECZENIA.COMARCH.PL)

## KLIENCI O COMARCH CONTACT CENTER

*"Rozwój nowych technologii w połączeniu z rosnącym tempem życia powoduje, że coraz więcej spraw rozwiązujemy za pośrednictwem nowoczesnych kanałów dostępu, oszczędzając w ten sposób cenny czas. Szczególnie w krytycznych momentach, do jakich bez wątpienia należy wystąpienie szkody, klienci oczekują szybkiej reakcji ubezpieczyciela i formalności ograniczonych do minimum. Już w pierwszym kwartale funkcjonowania, Centrum Pomocy stało się wiodącym kanałem przyjmowania zgłoszeń o szkodach, obsługując 50,4% wszystkich powiadomień, w tym 81,9% dotyczących szkód komunikacyjnych"*

Jarosław Matusiewicz,  
Dyrektor Departamentu Odszkodowań i Świadczeń UNIQA.

## COMARCH CONTACT CENTER

Wdrożyliśmy:

- INVEST-BANK
- BPH (GE CAPITAL GROUP)
- ALIOR BANK (CARLO TASSARGROUP)
- UNIQA

## KONTAKT

Skontaktuj się z naszym przedstawicielem