

Oslo 09.05.2018

NYHETSMELDING

Sikkert og effektivt skybasert kontaktsenter

Som finansinstitusjon er inkassoselskapet Intrum Justitia underlagt strenge krav til datahåndtering, sikkerhet og konfidensialitet. Selskapet var like fullt bestemt på at de ville ha markedets mest moderne kontaktsenterplattform. Valget falt på PureCloud® fra Advania.



Carl-Petter Udvang, Product Manager – Intrum Justitia

Intrum Justitia betjener nå tusenvis av kunder med et fremtidsrettet kontaktsenter hvor presis og rask ruting av alle henvendelser skjer via et webgrensesnitt integrert mot relevante forretningsløsninger. "Nå opplever vi ikke lenger noen nedetid, effektiviteten har gått opp og vi ser svært positive virkninger som kortere responstid", sier Lene Strengelsrud, leder for Kommunikasjonssenteret, avdelingen som er ansvarlig for å håndtere alle kommunikasjonskanaler i Intrum Justitia.

Med 130 ansatte er Intrum Justitia et av Norges største inkassoselskaper, og sikrer hele påminnesprosessen for fem tusen norske kunder. Hvert år sender selskapet millioner av fakturaer og hundretusener av inkassokrav til nordmenn. Intrum Justitia er en del av Lowell Group, en europeisk leder innen kredittadministrasjon, som spesialiserer seg på gjeldsoppretting, dataanalyse og banebrytende kundeinnsikt. Ifølge Product Manager Carl-Petter Udvang har Intrum Justitia i lengre tid jobbet proaktivt med ny teknologi. Flere løsninger har blitt skybaserte, og selskapet satser offensivt på brukervennlighet og automatisering. Lenge har det vært ønske om å skifte

kontaktsenterplattformen. "Vår tidligere plattform oppfylte ikke våre krav til løsning, både drift og oppgraderinger tok for lang tid".

Intrum Justitia kom i kontakt med Advania som leverer PureCloud fra Genesys.

"PureCloud var teknologisk overlegen alt annet vi vurderte. Det fantes ingen begrensninger, den dekket alle våre eksisterende og fremtidige behov".

Raskt implementering - bedre samhandling

Carl-Petter Udvang forteller at prosessen fra å kartlegge behovene for løsning og maskinvare til sluttimplementering tok bare fem uker. Dialogen med Advania fungerte særlig godt. Ifølge Lene Strengelsrud representerer det nye kontaktsenteret en helt annen verden. "Brukergrensesnittet er så enkelt, og alle ansatte oppdaget raskt mulighetene og ønsket å utvide bruken av systemet". Utvang sier at PureCloud ikke bare erstatter det gamle kontaktsenteret, det er også en komplett samhandlingsplattform og oppslagsverk. Produktsjefen forventer å erstatte flere interne systemer med PureCloud fordi Intrum Justitia kan rute all kommunikasjon gjennom løsningen. En plug-in kobler PureCloud til Active Directory, inkludert Skype for Business og andre Microsoftprodukter. Dette gir bedre samarbeid både internt og i kontakt med kunder.

Tidsbesparende og bedre

En bedre kundeopplevelse var avgjørende da Intrum Justitia skulle velge en ny kontaktsenterplattform. Med den skybaserte løsningen levert av Advania, vil enhver agent på servicebordet hos Intrum Justitia ha all informasjon om innringeren klar før vedkommende svarer. Usynlig presis ruting sikrer at rett person svarer på rett henvendelse. "Vi sparer utrolig mye tid på henvendelser og kan konsentrere seg om spesiell utvikling for kunder i stedet", sier Utvang. Produktsjefen understreker betydningen av å følge utviklingen både hva gjelder teknologi og kundenes endrede vaner. "Kravene til kommunikasjonskanaler øker kontinuerlig, og vi trenger løsninger for å forutsi når og hvordan vi best kontakter mennesker".

Drift hos Amazon

Med skybasert løsning var det avgjørende for Intrum Justitia med et høyt sikkerhetsnivå, samtidig som det ikke skulle være forsinkelser eller ubehag med bruk av løsningen. "Advania hjalp oss med å etablere en stabil og sikker hosting hos Amazon. Om vi skulle ha bygget opp driften selv eller valgt en mindre lokal driftsleverandør, ville det aldri gi oss samme oppetid som vi får når vi har driften liggende hos en av de store teknologigigantene", sier Carl-Petter Udvang.

Hardware

Intrum Justitia oppgraderte telefoni- og konferanseutstyr som en del av prosjektet. "Advania var en god rådgiver; alt kom som lovet, var lett å plugge i og enkelt i bruk". Intrum Justitia har nå fullverdige videokonferanser for Skype eller annen UC-kommunikasjon. Konferanseutstyret er også kompatibelt med PureCloud-plattformen, og brukere kan enkelt koble seg opp fra hvilken som helst enhet.

For mer informasjon vennligst ta kontakt med:

Espen Hartz, CEO Advania Norge tlf: +930 29 688, e-post: espen.hartz@advania.no.



Om Advania

Advania er et nordisk IT-selskap fordelt på 22 lokasjoner i Sverige, Island, Norge og Danmark. Selskapet fokuserer på å hjelpe kunder med å forbedre ytelse med nyskapende bruk av tilgjengelige IT-plattformer og -tjenester. Advania bistår tusenvis av kunder, multinasjonale selskap, myndigheter og offentlige institusjoner, store, små og mellomstore bedrifter i alle deler av samfunnet. Advania har sine røtter tilbake til 1939 da en islandsk entreprenør grunnla et kontorutstørsverksted i Reykjavik. I de følgende tiårene utviklet tre separate grener av IT-selskaper seg i de tre nordiske landene Island, Sverige og Norge. I 2012 ble selskapene slått sammen og Advania dannet. For ytterligere informasjon, vennligst besøk www.advania.com.