



**Pol-Assistance** wykorzystuje platformę Avaya do zarządzania pracą telecentrum, w którym każdy z agentów pracuje na rzecz ponad 50 infolinii prowadzonych dla producentów samochodów i firm ubezpieczeniowych oraz do obsługi biura. Rozwiązanie Avaya, zaprojektowane i wdrożone przez firmę ANDRA, zastąpiło wykorzystywaną wcześniej platformę call center TeleVantage firmy Artisoft.



## OPIS WDROŻENIA

### Wyzwania

- Zachowanie wsparcia dla unikalnego modelu działania telecentrum przy jednoczesnym zasadniczym zwiększeniu jego skalowalności.
- Zdolność do utrzymania ciągłości działania telecentrum w przypadku poważnej awarii lub katastrofy w głównej lokalizacji.
- Uzyskanie niezależności od lokalizacji osób odbierających zgłoszenia (awaria, przeprowadzka itp.).
- Możliwość szybkiego odtworzenia konfiguracji w przypadku krytycznej awarii.
- Zapewnienie skutecznego przełączania pomiędzy systemami działającymi w lokalizacji podstawowej i zapasowej.
- Możliwość rejestrowania wszystkich rozmów i łatwego wyszukiwania, kategoryzowania i archiwizowania nagrań oraz integracja systemu CRM z systemem nagrywania rozmów Witness.
- Możliwość rozwoju platformy telecentrum i uruchomienia dodatkowych kanałów dostępowych.

### Rozwiązanie

Po trwającym 9 miesięcy postępowaniu ofertowym Pol-Assistance wybrała rozwiązanie zaproponowane przez firmę ANDRA, oparte na rodzinie platform komunikacyjnych Avaya MultiVantage. Rozwiązanie obejmuje następujące aplikacje: Avaya Customer Interaction Express (aplikacja Contact Center), ScanSoft Real-Speak (TTS), Witness Systems Impact 360™ Compliance 7.7 (nagrywanie rozmów). W warstwie sprzętowej w skład rozwiązania wchodzi: Avaya S8720 Media Server, Avaya G650 Media Gateway (2 szt.), G700 (1szt.), G350 (1 szt.), G250 (1 szt. z serwerami S8300 LSP, Avaya Application Enablement Server (CTI), Avaya Intuity Audix LX (poczta głosowa).

### Korzyści

- Możliwość odzwierciedlenia w nowym systemie telecentrum dotychczasowych zasad pracy agentów.
- Zasadniczo większa skalowalność platformy telecentrum – możliwość wielokrotnego zwiększenia liczby agentów w telecentrum, a także możliwość prowadzenia wielu telecentrów w wielu lokalizacjach.
- Zdolność do utrzymania ciągłości obsługi zarządzanych infolinii – trójwarstwowa architektura gwarantująca odporność na awarie pojedynczego urządzenia, traktu telekomunikacyjnego, urządzeń transmisyjnych po stronie operatorów, braku zasilania w budynku lub nawet w całej dzielnicy.
- Przekształcenie telecentrum w wielokanałowe centrum kontaktu, stwarzające firmie całkiem nowe możliwości biznesowe.
- Nagrywanie rozmów telecentrum zrealizowane na bazie dedykowanego systemu Witness: nagrywanie rozmów pracowników biura (w razie potrzeby) za pośrednictwem systemu poczty głosowej Intuity Audix.



## NUMER NA WSZELKI WYPADEK

**Pol-Assistance obsługuje ponad 50 infolinii assistance dla wszystkich wiodących marek samochodów i firm ubezpieczeniowych działających w Polsce. Dzięki wdrożeniu nowoczesnej platformy Avaya MultiVantage firma stworzyła podwaliny dla swobodnego rozwoju oferty w nadchodzących latach, a jednocześnie zasadniczo ograniczyła swoje ryzyko operacyjne i biznesowe.**

Pol-Assistance to niekwestionowany lider polskiego rynku usług assistance. Firma należąca do francuskiej grupy brokerskiej Gras Savoye obsługuje znakomitą większość dostępnych w Polsce programów assistance. Klientami Pol-Assistance są producenci, dealerzy i wypożyczalnie samochodów, a także towarzystwa ubezpieczeniowe. Telecentrum Pol-Assistance obsługuje łącznie ponad 50 klientów, w imieniu których prowadzi infolinię dostępne zarówno w kraju, jak i za granicą. Firma zatrudnia w Polsce 140 osób.

Jednym z wyróżników usług oferowanych przez firmę jest kompleksowość i elastyczność. Gdy osoba, która uczestniczy w programie assistance, zadzwoni na infolinię, Pol-Assistance udziela informacji o zakresie możliwej pomocy, organizuje pomoc drogową, kontaktuje się z rodziną, aranżuje transport zastępczy, rezerwuje hotele, a w przypadku podróży zagranicznych pomaga nawet pozyskać środki na bieżące koszty nieplanowanego pobytu.

Pomaganie ludziom w potrzebie jest misją firmy, ale wszystkie wydatki trzeba zarejestrować, sprawdzić, uzasadnić, a ostatecznie rozliczyć zgodnie z warunkami konkretnej polisy assistance. Bywa, że o warunkach podpisanej umowy dzwoniący dowiadyuje się właśnie od agenta. Praca w takim telecentrum wymaga wysokich kwalifikacji, ale jeszcze bardziej taktu i umiejętności komunikacyjnych, dlatego rekrutacja jest jednym z procesów mających kluczowe znaczenie dla działalności i postrzegania firmy przez posiadaczy polis assistance.

Ale nie tylko. Skuteczność modelu biznesowego Pol-Assistance wynika z wieloletnich doświadczeń we współpracy z klientami i rozumienia ich potrzeb, ale w istotnej mierze także z umiejętnego organizowania działalności operacyjnej. Widać to doskonale w zasadach działania telecentrum, w którym każdy agent pracuje na rzecz wszystkich obsługiwanych przez firmę infolinii.

*„W typowym telecentrum zespoły agentów są na stałe przypisane do klienta, na rzecz którego działa infolinia. U nas takie podejście nie ma racji bytu, ponieważ to, która infolinia zadzwoni, jest całkowicie nieprzewidywalne. Z drugiej strony, nasza dzia-*

*łalność jest silnie skorelowana z warunkami atmosferycznymi. Gdy pogoda jest piękna, telefony raczej milczą. Gdy jednak zdarzy się marznąca mżawka, dzwonią bez ustanku. Stąd właśnie nasze specyficzne potrzeby” – mówi Piotr Sykut, dyrektor Działu Informatyki w Gras Savoye Polska Sp. z o.o.*

### Niecodzienne wymagania

Dotychczas Pol-Assistance korzystała z rozwiązania call center opartego na oprogramowaniu TeleVantage firmy Artisoft. Jego zakres funkcjonalny, łatwość zarządzania i elastyczność spełniały oczekiwania firmy. Jego mankamentem była jednak skalowalność. Specyficzny sposób korzystania z systemu sprawiał, że jego nominalna skalowalność została przekroczona wielokrotnie. Problem polegał na tym, że każdy z agentów musiał być zalogowany jednocześnie do wszystkich infolinii. To zaś oznaczało, że status dostępności i działania podejmowane przez każdą osobę musiały być śledzone we wszystkich kolejkach jednocześnie. System, z którym pracowało jedynie 30 osób na rzecz 50 infolinii, obciążony był zatem tak, jakby obsługiwał 30 x 50, a zatem 1500 użytkowników.

*„To, że ówczesne rozwiązanie potrafiło sobie poradzić z takim obciążeniem, i tak budziło nasz podziw – producent gwarantował obsługę do 200 użytkowników. Mieliśmy świadomość, że system trzeba będzie co najmniej rozbudować. Po konsultacji z producentem okazało się jednak, że możliwości skalowania są ograniczone – mogliśmy zyskać jakieś 50% wydajności, nie więcej. Sytuacja dojrzała do tego, by poszukać czegoś całkiem nowego, spełniającego nie tylko obecne potrzeby, ale również przyszłe, a także szereg innych wymagań, których za pomocą istniejącego rozwiązania nie sposób było uzyskać” – tłumaczy Piotr Sykut.*

Jednym z najważniejszych wyznaczników myślenia o nowej platformie było zachowanie funkcjonalności aplikacji zarządzającej telecentrum. Chodziło o to, aby z punktu widzenia klientów i ubezpieczonych infolinie działały na zasadach zgodnych z podpisanymi wcześniej umowami SLA. Jednocześnie nowe rozwiązanie miało zapewniać skalowalność wielokrotnie większą niż to wykorzystywane dotychczas. *„Zdaliśmy sobie sprawę, że tak jak niegdyśjsze szacunki na temat naszej dzisiejszej skali zostały przekroczone, tak i dzisiejsze postrzeganie przyszłości może zawierać błąd niedoszacowania” – wyjaśnia Piotr Sykut.*

Kolejnym obszarem udoskonalenia miała być niezawodność i ciągłość działania. Dotychczasowy system zabezpieczony był jedynie lokalnie i nie pozwalał na wznowienie pracy in-

folinii w razie poważniejszej awarii, obejmującej cały budynek czy dzielnicę. *„Gdy długo nic poważnego się nie dzieje, prawdopodobieństwo tego, że w końcu jednak coś się stanie, rośnie. Poza tym, poprzedni system projektowany był na działalność o znacznie mniejszej skali. Przy okazji wymiany postanowiliśmy, że nowa architektura będzie uwzględniać automatyczne przełączanie między odległymi lokalizacjami”* – mówi Piotr Sykut.

Po dłuższej analizie scenariuszy rozwoju architektury rozwiązania dla telecentrum, dział IT Pol-Assistance doszedł do wniosku, że zasadne jest uwzględnienie całkowitego rozdzielenia lokalizacji centrali obsługującej telecentrum od lokalizacji, w której pracują agenci. *„Myśleliśmy o rozproszeniu ryzyka, ale także o większej elastyczności w przypadku różnych scenariuszy problemów, czy też awarii. Uznaliśmy, że cokolwiek nie stałoby się w biurze, system powinien działać, bez przełączania, które powinno stanowić niejako drugą linię obrony. W ten sposób, z rozważań na temat systemu TDM przenieśliśmy się w sferę rozważań na temat systemu opartego całkowicie na technologii IP”* – wyjaśnia Piotr Sykut.

Dodatkowo, Pol-Assistance zamierzała udoskonalić swoje rozwiązanie do nagrywania rozmów prowadzonych zarówno przez pracowników telecentrum, jak i pracowników biura. *„W tym wypadku chodziło nie tyle o samo nagrywanie, co o łatwość wyszukiwania nagrań i kojarzenia ich ze sprawami, np. w celu uzasadnienia przed ubezpieczycielem niektórych wydatków”* – mówi Piotr Sykut.

Zapewnienie ciągłości działania i skalowalności nie wyczerpywało potrzeb Pol-Assistance. Firma chciała aby nowy system pozwalał na wykorzystanie kanałów kontaktu innych niż telefon, np. e-mail lub SMS. Firma chciała także stworzyć system automatycznej obsługi zgłoszeń (IVR), zakładając przy tym, że komunikaty dla dzwoniących powinny dać się łatwo modyfikować, bez konieczności zatrudniania lektora. W praktyce oznaczało to konieczność obsługi technologii przekształcania tekstu na mowę (TTS).

## Architektura rozwiązania

O kontrakt konkurowały finalnie dwie firmy: ANDRA, proponująca architekturę opartą na platformie Avaya, oraz NextiraOne, której oferta opierała się na rozwiązaniach Alcatel. *„Walka była wyrównana, zarówno pod względem zakresu funkcjonalnego, jak i cen. Zdecydowaliśmy się na współpracę z mniejszą firmą, zakładając, że będziemy dla niej relatywnie ważniejszym klientem niż dla wielkiej korporacji. Tym bardziej, że pod względem kompetencyjnym, a także pomysłowości w rozwiązywaniu potencjalnych problemów, inżynierowie z ANDRY wypadali bardzo interesująco. Czasu na to, żeby się o tym przekonać, było sporo – całe postępowanie ofertowe trwało łącznie ok. 9 miesięcy”* – wyjaśnia Piotr Sykut.

Architektura rozwiązania obejmuje kilka platform. Sercem systemu jest klaster serwerów komunikacyjnych Avaya S8720 Media Server, który współpracuje z klastrem bram G650 Media Gateway i oprogramowaniem Communication Manager. Serwery i bramy zostały zainstalowane w centrum danych jednego z wiodących operatorów telekomunikacyjnych. W tej lokalizacji znajdują się również serwery innych aplikacji: Witness (nagrywanie rozmów telecentrum), Intuity Audix LX (poczta głosowo-faksowa z funkcją nagrywania rozmów biura) oraz serwer aplikacji Contact Center - Avaya Customer Interaction Express. Wszystkie aplikacje działają na platformach wirtualnych VMware ESX, wdrożonych przez Dział Systemów Sieciowych firmy ANDRA.

Dodatkowe zabezpieczenie stanowią serwery S8300 LSP zlokalizowane w dwóch biurach Pol-Assistance. W jednym z nich serwer S8300 LSP współpracuje z bramą G700, w drugim zaś z bramą G350. Trzecią warstwę zabezpieczeń na wypadek awarii stanowi serwer S8300 LSP z bramą G250 działający w lokalizacji zapasowej na obrzeżu Warszawy. Jeśli awarii uległby podstawowy klaster lub łączność z nim zostałaby przerwana, telecentrum Pol-Assistance automatycznie zostanie przełączone na lokalny serwer S8300 LSP. Wszystkie systemy, działające we wszystkich trzech lokalizacjach, tworzą jeden spójny system telekomunikacyjny.

Wszystkie lokalizacje są podłączone do centrum danych operatora siecią korporacyjną opartą na usługach Metro Ethernet. Każda lokalizacja posiada ponadto łącze zapasowe. Niezależnie od tego, cały system jest odporny na awarię łączności z miejską siecią telefoniczną – każda lokalizacja ma własne połączenie ISDN PRI (ruch przychodzący) i może je udostępnić innym lokalizacjom jeśli zajdzie taka potrzeba.

Moduły są podłączone do sieci publicznej za pośrednictwem łącz dostarczanych przez właściciela budynku, w którym Pol-Assistance wynajmuje pomieszczenia (odrębne trakty, inna centrala). *„Rozwiązanie zaprojektowane dla Pol-Assistance uwzględnia ryzyko awarii obejmującej cały budynek, a nawet dzielnicę. W takim wypadku pracownicy telecentrum zostają przewiezieni do centrum zapasowego, w którym zlokalizowany jest kolejny moduł Avaya G250 Media Gateway z serwerem LSP, podłączony do sieci firmowej zarówno po łączu IP, jak i poprzez publiczną sieć ISDN”* – wyjaśnia Paweł Prządka, zastępca dyrektora ds. telekomunikacji w ANDRA Sp. z o.o.

Skalowalność nowej platformy nie budzi wątpliwości. Maksymalna pojemność systemu wynosi 36 tys. użytkowników. *„Pod względem skalowalności zakupiony przez nas system Avaya zapewnia nam spokojny sen. Z tej samej centrali korzysta także biuro firmy, dlatego łącznie zakupiliśmy 290 licencji”* – mówi Piotr Sykut.



Zapewnienie tak wysokiego bezpieczeństwa infrastrukturze telecentrum leżało w długofalowym interesie Pol-Assistance. Budżety zawsze są jednak ograniczone, dlatego na tym etapie firma musiała zrezygnować z zakupu profesjonalnego systemu do nagrywania rozmów dla biura. Mimo to, inżynierowie ANDRY kreatywnie pomogli firmie uzyskać potrzebną funkcjonalność. „Do nagrywania rozmów w trybie tymczasowym wykorzystaliśmy... moduł poczty głosowej Intuity Audix. Technicznie nie było to trudne, wymagało jedynie znajomości funkcjonowania platformy i umiejętności jej programowania. Nie jest to rozwiązanie w pełni wygodne, ale na tym etapie spełnia swoją rolę. Nagrania są dostępne w skrynkach głosowych poszczególnych abonentów – mówi Paweł Jeż.

### Podsumowanie

Proces ofertowy, choć trwał dość długo, okazał się dla Pol-Assistance korzystny. Firma wybrała dostawcę, który potrafił wykorzystać swoje kompetencje techniczne i pomysłowość do zaoferowania rozwiązania spełniającego postawione wymagania, a jednocześnie mieszczącego się w budżecie. W wyniku wdrożenia Pol-Assistance zyskała nowoczesną, skalowalną platformę do świadczenia usług dla istniejących i nowych klientów.

Firma zasadniczo ograniczyła swoje ryzyko operacyjne i biznesowe (umowy SLA z klientami), zyskując zdolność do utrzymania ciągłości działania w każdych warunkach. Trójwarstwowa architektura wdrożonego rozwiązania gwarantuje Pol-Assistance odporność na awarie pojedynczego urządzenia, traktu telekomunikacyjnego, urządzeń transmisyjnych po stronie operatorów, braku zasilania w budynku lub nawet w całej dzielnicy. Oprócz tego firma uzyskała pożądaną funkcjonalność związaną z nagrywaniem rozmów i wyszukiwaniem nagrań.

Zadość uczyniono także wszystkim wymaganiom w dziedzinie możliwości rozwoju (możliwość uruchomienia w przyszłości kanałów kontaktu innych niż telefon). Pol-Assistance dysponuje więc dziś niezawodnym, skalowalnym systemem contact center, który stanowi solidną podstawę do dalszego rozwoju biznesu firmy.

Więcej informacji na temat rozwiązań Avaya Intelligent Communications można uzyskać od Autoryzowanych partnerów Avaya. Materiały informacyjne można też znaleźć w Internecie pod adresem [www.avaya.com](http://www.avaya.com) w sekcji **Do Your Research**. Informacje na temat dostawcy rozwiązań Avaya dla Pol-Assistance znajdują się na stronie [www.andra.com.pl](http://www.andra.com.pl).

Aplikacje	Systemy	Usługi
<ul style="list-style-type: none"><li>Avaya Customer Interaction Express (aplikacja Contact Center),</li><li>ScanSoft RealSpeak (TTS)</li><li>Witness Systems Impact 360™ Compliance 7.7 (nagrywanie rozmów)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Avaya S8720 Media Server, Avaya G650 Media Gateway (2 szt.), G700 (1szt.), G350 (1 szt.), G250 (1 szt. z serwerami S8300 LSP, Avaya Application Enablement Server (CTI), Avaya Intuity Audix LX (poczta głosowa)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Koncepcja architektury</li><li>Usługi wdrożeniowe i konfiguracyjne</li><li>Usługi wsparcia technicznego</li></ul>

Pol-Assistance należy do francuskiej grupy brokerskiej Gras Savoye. Polskie ramię grupy specjalizuje się w kompleksowej obsłudze i administrowaniu programów assistance oraz programów ubezpieczeniowych wraz z likwidacją szkód. Programy takie firma opracowuje na zlecenie m.in. producentów i wypożyczalni samochodów, towarzystw i brokerów ubezpieczeniowych, banków i instytucji finansowych, biur turystyki krajowej i zagranicznej. Pol-Assistance obsługuje w Polsce ponad 50 klientów za pośrednictwem telecentrum zlokalizowanego w Warszawie. Firma zatrudnia ok. 140 osób.

### W niniejszym studium przypadku wypowiadają się:

- **Piotr Sykut**, dyrektor Działu Informatyki w Gras Savoye Polska Sp. z o.o.
- **Paweł Jeż**, kierownik Zespołu Technicznego Działu Telekomunikacji w ANDRA Sp. z o.o.
- **Paweł Prządka**, zastępca dyrektora ds. telekomunikacji w ANDRA Sp. z o.o.