



Úspěšný přechod

společnosti Europ Assistance
na moderní CCaaS řešení Genesys Cloud.

Společné cíle projektu:

- Nahradit zastaralé on-premise řešení (Interactive Intelligence – Connect) novým, CCaaS řešením, aby mohla i nadále poskytovat špičkový zákaznický servis.
- Navrhnout a vytvořit architekturu řešení, které by zohledňovalo specifické zákaznické potřeby a specifická technická omezení.
- Předat know-how pro provoz, správu a rozvoj řešení interními odděleními EA.
- Zajistit bezproblémový přechod na Genesys Cloud s minimálním dopadem na poskytování služeb zákazníkům.




- Jednotnou aplikaci pro zpracování zákaznických interakcí bez ohledu na komunikační kanál pokrývající volání, e-mail, WhatsApp i Chat.
- Mocné, moderní a stabilní CCaaS řešení, které si bude moci dle svých sezónních potřeb škálovat.
- Nákladově efektivní řešení, díky kterému Europ Assistance platí pouze za reálně spotřebované kapacity.

**Přechodem na
Genesys Cloud
získala
Europ Assistance
nemalé výhody:**



Ondřej Nykodem, IT manažer Europ Assistance:

„Migrace na Genesys Cloud byla pro nás velkým krokem vpřed. Nejenže jsme zlepšili naši efektivitu, ale také jsme našim zákazníkům poskytli lepší a rychlejší služby. Genesys Cloud nám umožnil být fl exibilní při pokrytí většího množství komunikačních kanálů a napojit více obchodních partnerů.“

-  Hlavním ponaučením z tohoto projektu je důležitost pečlivé přípravy a plánování. Společnostem, které zvažují přechod na cloudové řešení, doporučujeme investovat čas do podrobného mapování jejich potřeb a výběru takového řešení, které jim poskytne dlouhodobou podporu a stabilitu.
-  Projekt byl realizován společným týmem složeným z expertů Alcasys a týmem zákazníka Europ Assistance. Během projektu byla použita kombinace projektových metodik, "klasický" přístup s jasně rozdělenými fázemi a agilní přístup v jednotlivých fázích, který umožnil pružně reagovat na zákaznickovy požadavky.
-  Přechod na Genesys Cloud ukázal, že přechod na moderní CCaaS řešení lze realizovat v relativně krátkém čase. Dále je možné efektivně kombinovat a integrovat on-premise a cloud řešení. Zákazník získal mocné, moderní a stabilní CCaaS řešení, které si může dle svých sezónních potřeb škálovat. Europ Assistance tak může zaměřit svoji pozornost na vylepšování a poskytování služeb pro své zákazníky.

ALCASYS

Společnost Alcasys se již více než dvacet let specializuje na call centra a dodává pokročilá komunikační řešení pro firmy všech velikostí. Alcasys jako integrátor poskytuje inovativní a efektivní řešení, která pomáhají firmám zlepšovat zákaznický servis a optimalizovat provozní náklady.

 **europ assistance**

Europ Assistance byla založena v roce 1963 v Paříži jako první pojišťovna svého druhu na světě. Díky své inovativní vizi je již více než půl století lídrem v oblasti pojištění a asistenčních služeb pro automobily, zdraví, cestování, domácnost a rodinu. Přináší tak klientům rychlá a efektivní řešení pro jejich každodenní potřeby.



Genesys Cloud™

Genesys Cloud je přední světové CCaaS řešení s rozsáhlou funkcionalitou, které je flexibilní, nabízí širokou škálovatelnost a vysokou úroveň zabezpečení. Genesys Cloud rovněž umožňuje snadnou integraci s dalšími řešeními a aplikacemi, což usnadňuje přechod a zlepšuje celkovou efektivitu. Díky rozsáhlému API, faktu, že je postaven na AWS službách, a vynikající dokumentaci se řešení dobře integruje. Genesys Cloud umožňuje realizaci i komplexních projektů v relativně krátkém čase.