ČSOB Pojišťovna

Konsolidace distribučních sítí v ČSOB Pojišťovně – přesun Kontaktního centra do Salesforce

Produkt: **Service Cloud** | Odvětví: **Finance**

Výzvy

- Končící IT podpora stávající CRM aplikace
- Pomalá odezva a nestabilita systému v provozu call centra
- Zapojení kontaktního centra do již fungujícího řešení pro další distribuce

Lucie Brandová

Vedoucí klientského call centra ČSOB Pojišťovna

„Se Salesforce je naše kontaktní centrum rychlejší, stabilnější a přehlednější. Díky pilotním uživatelům a postupnému rolloutu si ho tým bez problémů osvojil."

Výchozí stav

Kontaktní centrum ČSOB Pojišťovny se potýkalo s končící IT podporou a nestabilitou stávající CRM aplikace, což prodlužovalo odbavení klientů a zatěžovalo operátory. V prostředí call centra, kde je rychlost a spolehlivost klíčová, bylo nezbytné vybrat nové řešení pokrývající tyto potřeby.

Cíle projektu

- Nahradit stávající systém stabilním a responzivním řešením
- Sjednotit přístup k zákaznickým informacím v jednom systému
- Propojit nové CRM s on-premise telefonní platformou Genesys sdílenou v rámci ČSOB skupiny
- Zajistit plynulou adopci bez dopadu na klienty
- Vytvořit základ pro další rozvoj a zapojení AI

Výběr technologie – proč Salesforce

Salesforce již byl v ČSOB Pojišťovně využíván v jiných distribucích, proto bylo zapojení kontaktního centra nejlepší volbou a dalším krokem k budování jednoho CRM systému pro celou společnost. Dalším důležitým aspektem byla schopnost integrace mezi Salesforce a on-premise Genesys telefonií a možný low-code/no-code další rozvoj řešení.

ČSOB Pojišťovna

Konsolidace distribučních sítí v ČSOB Pojišťovně – přesun Kontaktního centra do Salesforce

Produkt: **Service Cloud** | Odvětví: **Finance**

Přínosy

- Rychlejší a stabilnější práce operátorů
- Doplnění dalšího distribučního kanálu do již existujícího řešení Salesforce ČSOB Pojišťovny
- Efektivní adopce díky postupnému rolloutu a podpoře pilotních uživatelů
- Integrace s on-premise telefonní platformou Genesys sdílenou v rámci ČSOB skupiny
- Základ pro budoucí rozvoj v podobě podpory procesů prodeje a zapojení AI

„Integrace s Genesys a jednotný přístup k informacím nám výrazně zrychlily práci operátorů a zlepšily obsluhu klientů.“

Lucie Brandová
Vedoucí klientského call centra ČSOB Pojišťovna

Hlavní charakteristiky projektu

- **Implementace za 10 měsíců** – od detailní analýzy po spuštění v produkci
- **Postupný onboarding 30 operátorů** – bez negativního dopadu na běžný chod kontaktního centra
- **Integrace s Genesys** – propojení Salesforce cloudu s on-premise Genesys

Výběr implementačního partnera

Enehano bylo vybráno pro své zkušenosti s řadou implementací Salesforce, včetně oblasti kontaktních center a dlouhodobou spolupráci s ČSOB skupinou.

Výsledky projektu

Zavedení Salesforce pro kontaktní centrum přineslo **rychlejší a stabilnější prostředí pro operátory a efektivnější obsluhu klientů**. Díky postupnému rolloutu a zapojení pilotních uživatelů si celý tým systém efektivně osvojil. **Systém je připraven na další rozvoj** v podobě podpory procesů prodeje nebo zapojení umělé inteligence pro přepis a analýzu hovorů.

Case study na webu

Máte dotaz? **Ozvěte se nám**