



KUNDCASE

Miljonbesparingar genom minskad administration och ökad kontroll



ProOpti har många kunder inom finansbranschen, både banker och försäkringsbolag. Gemensamt för båda grupperna är att de styrs hårt av Finansinspektionens tillsyn, regelgivning och tillståndsprövning. Det gör att dessa bolag i ännu större utsträckning än många andra företag måste ha ordning och reda på sin verksamhet. Detta är ett exempel på hur en befintlig kund till ProOpti har dragit nytta av Technology Optimization Management-lösningen, Pro, för att få kontroll över sin verksamhet.



Kunden vi skriver om har använt ProOptis lösning i över 20 år, har svensk bakgrund, flera hundra kontor i landet och verksamhet i över 20 länder i Europa. Innan de implementerade Pro hade de svårt att följa upp svars kvaliteten mot sina kunder och med över 14 000 fasta anknýtningar hade de en oerhört tung och kostsam administration som också gav upphov till felkällor.

Idag är det stor skillnad. Gällande svars kvaliteten får kunden en skraddarsydd rapport via Pro som analyserar hur många samtal som hanteras av deras IVR (knappvalsstyrning). De får också information om hur många kunder som får prata med rätt person och vilka som eventuellt hamnar i röstbrevlådan. Pro håller också ordning på inspelningsutrustning och kostnader. Utöver statistik på kontor följer vår kund också upp statistik kring telefonisterna med hjälp av Pro, exempelvis kötider och arbetsbelastning. Genom återkommande kapacitetsmätningar verifierar man att systemen är rätt dimensionerade för att hantera företagets samtals-

volymer. Allt för att ge kunderna en bättre upplevelse och medarbetarna en bättre arbetsmiljö.

Ökad kostnadsmedvetenhet hos både kostnadsansvarig och användare

Den tunga administrationen att hantera fakturor och kostnadsställen för över 14 000 anknýtningar har också minskats radikalt då Pro automatiskt fördelar kostnader och skickar ut rapporter till kostnadsansvariga och användare.

– En av de största vinsterna med dessa rapporter är den ökade kostnadsmedvetenheten hos de kostnadsansvariga, säger kundens Global Infrastructure and Development Manager.

– Vi ser tydligt om någon anknýtning inte används och betalas för i onödan och om någon person slutar avslutas deras konto automatiskt. Det känns verkligen att det har blivit ordning och reda.





Det som är fantastiskt med Pro är att man verkligen kan mäta och göra ALLT med systemet. Vi kommer på nya användningsområden hela tiden.

Förbättrad möjlighet för analys och uppföljning har lett till en bättre kundupplevelse

Pro hämtar information från många olika system till exempel ett flertal växlar, hänvisningssystem och kundens interna IT-beställningssystem. Numera, om en användare själv beställer en telefon i IT-beställningssystemet, fångar Pro upp det automatiskt. Man får också ut mycket kontrollinformation, t ex syns det tydligt om prylar inte återlämnats eller abonnemang missats att sägas upp, vilket har gjort att onödiga kostnader har minskat rejält. Pro tillhandahåller också information till andra interna system om faktureringsdata.

– Det som är fantastiskt med Pro är att man verkligen kan mäta och göra ALLT med systemet, säger kundens Global Infrastructure and Development Manager. Vi kommer hela tiden på nya användningsområden, exempelvis integration med olika BI-verktyg. I och med att vi fått mycket bättre möjlighet för uppföljning och analys så har det i slutändan lett till en mycket bättre kundupplevelse för våra kunder, vilket är oerhört viktigt för oss!

Miljonbesparingar genom minskad administration och ökad kontroll

Då vår kund har använt Pro i över 20 år så är det svårt att hitta jämförelsestatistik, man har ju så att säga växt med lösningen. Men det handlar om miljonbelopp under åren i minskad administration och kontroll över alla anknytningar och kostnader.

– Jag är oerhört stolt över att ha haft denna kund i över 20 år. De har varit med och påverkat vår utvecklingen av vår lösning och vi uppskattar att få utmaningen att leva upp till deras förväntningar, säger Kjell Persovin, vd för ProOpti.

– Utöver att vi idag har fått total ordning och reda med hjälp av Pro, så är vi också oerhört nöjda med ProOpti som leverantör. De lyssnar på våra behov, utvecklar nya funktioner om nödvändigt, levererar som lovat och framför allt har de en oerhört bra support. Sammantaget uppfyller de alla våra behov, avslutar kundens Global Infrastructure and Development Manager.



Där du ser IT-tjänster, moln, kostnader och manuellt arbete ser vi värdeskapande och ökad kundnytta. Använd ProOpti för att effektivisera affärerna och få nöjdare slutanvändare tack vare smidig kostnadsstyrning, användarstatistik och övervakning av servicenivåer. ProOpti är ett företag som utvecklar programvara för TOM-lösningar (Technology Optimization Management). Företaget har funnits på marknaden i mer än 25 år under det tidigare namnet Teleopti TEM. Med ett omfattande nätverk av kunder och samarbetspartners är vi en global aktör som levererar tjänster i över 80 länder. Tack vare vår kunddrivna utveckling har vi en hög kundnöjdhetsgrad där nio av tio kunder skulle rekommendera ProOptis lösning. www.proopti.com