Hjelper SpareBank1 med kundeservicen

SpareBank1-gruppen har bedt Integris om hjelp til å utvikle et nytt avansert kundekontaktsenter. Verdien av avtalen forventes å bli over 20 millioner kroner.

(10.04.2002)

Integris skal først og fremst sørge for å redusere ventetiden ved henvendelser til SpareBank1-gruppen og frigjøre kapasitet til å yte bedre service der hvor det er nødvendig. Målet er at hverdagen skal bli enklere både for kunder og bankansatte. Det nye kundekontaktsystemet syr sammen alle kanaler (telefoni, e-post, internettaksess) i ett system. Resultatet blir raskere hjelp og bedre oversikt.

Gjennom det nye kundekontaktsystemet reduseres ventetiden og dermed mange irritasjoner. Enten det gjelder bank eller forsikring kommer du frem dit du skal; ett telefonnummer, en epostadresse eller direkte fra nettsiden. All kundeinformasjon, uansett kanal kommer direkte på skjermen til operatøren på kontaktsenteret. Enklere kan det ikke gjøres.

Integris og Genesys står bak utviklingen av dette nye kundebehandlingssystemet. I første omgang omfatter avtalen en såkalt "masterpilot-løsning" i Oslo. Deretter er det tenkt at kundesentrene i SpareBank1 24 i Oslo, SR-Bank i Stavanger, SpareBank1 Vest i Bergen, SpareBank1 Midt-Norge i Trondheim og SpareBank1 Nord-Norge i Tromsø også skal koples til systemet. Verdien av den samlede avtalen forventes å bli over 20 mill over de nærmeste 2 årene.

- Løsningen er basert på Genesys, fordi erfaring viser at denne løsningen er både mest stabil og skalerbar, forteller programdirektør Hans-Peter Röder i Integris AS.

Integris har levert og har under leveranse flere kundekontaktsentre basert på callcenterteknologi fra Genesys og er markedsleder i Norge på dette feltet. Systemet er svært skalerbart og kan bygges ut til å håndtere opptil 30.000 brukere. I Norge passer systemet for virksomheter med 100 eller flere brukere. For mer informasjon om Genesys se www.genesyslab.com

- Vi valgte Integris fordi de hadde den beste forretningsmessige forståelsen av våre behov og utfordringer, forteller banksjef Rune Bertelsen i SpareBank1.

Kontaktpersoner

Integris AS, informasjonsdirektør, Anders Lindgren, tlf. 22 57 57 64, mobil 41 63 30 84, e-post: al@integris.no

Integris AS, programdirektør, Hans-Peter Röder, tlf. 22 57 58 26, mobil 95 25 75 16, e-post: hpr@integris.no

SpareBank1 gruppen, banksjef, Rune Bertelsen, tlf. 51 50 91 87, mobil 913 45 474, e-post: rbertels@sr-bank.no