

## Telewest Communications si aggiudica il 'Contact Centre Association Excellence Award' per i servizi basati sulla soluzione Genesys

*La customer satisfaction aumenta del 50% grazie al nuovo contact centre virtuale da 12 postazioni*

Milano - Genesys Telecommunications Laboratories Inc., filiale indipendente di Alcatel (NYSE: ALA, Paris: CGEP.PA), annuncia che Telewest Communications, gruppo che opera nel settore delle comunicazioni e media a banda larga, si è aggiudicata il 'Contact Centre Association Excellence Award' per il miglior contact centre nel Regno Unito nei mercati delle telecomunicazioni, tecnologia e utility. Il premio è stato assegnato in riconoscimento dell'implementazione strategica da parte di Telewest della soluzione Genesys Enterprise Routing che ha dato vita a un ambiente di interazione e di gestione sistematica del cliente che si è rivelato eccellente nell'ambito del customer service. Questa nuova tecnologia di routing ha avuto un ruolo centrale nello sviluppo di un contact centre virtuale multisito per il servizio Telewest Broadband. L'implementazione delle soluzioni di routing e reporting Genesys ha consentito a Telewest Broadband di offrire i propri servizi tramite 12 contact centre con 2.300 operatori dislocati in diverse zone del Regno Unito, aumentando del 90% il numero delle chiamate risposte entro 30 secondi e riducendo del 75% le chiamate perse. La combinazione di operatori, processi e tecnologia ha permesso a Telewest di ottenere questo riconoscimento: un gruppo di abili operatori inseriti in un sistema che li trova al momento giusto nel luogo giusto, supportati da una tecnologia che assicura che le chiamate dei clienti vengano indirizzate agli operatori velocemente e facilmente. Il risultato è che Telewest Broadband ha aumentato il grado di soddisfazione dei suoi clienti di oltre il 50%. "Dovevamo aumentare il grado di soddisfazione della clientela, e attraverso il training degli operatori, l'inserimento di procedure di gestione delle chiamate più strategiche e l'implementazione di un'efficace tecnologia di indirizzamento, abbiamo migliorato le prestazioni dei nostri contact centre, e portato gli standard del customer service anche al di sopra di quelli inizialmente desiderati", ha dichiarato Steve Stewart, Customer Service Director per Telewest. "Il progetto di virtualizzazione del contact centre è stato un investimento notevole per Telewest e siamo molto soddisfatti che questi risultati siano stati premiati dalla CCA". "L'installazione della soluzione Genesys Enterprise Routing sulla rete di contact centre Telewest è stata un successo", ha aggiunto Mark Turner, Vice President per il Regno Unito e l'Irlanda di Genesys. "La virtualizzazione dei 12 contact centre è stata un'operazione su larga scala e il desiderio di migliorare i livelli del customer service è stata un'ulteriore sfida. Tuttavia, siamo stati in grado di integrare le soluzioni e i processi, permettendo a Telewest di implementare un approccio sistematico al customer service che ora è stato premiato".

**Pubblicato il:** 19 aprile 2005

**Fonte:** [Angela D'Aprile](#)

**Autore:** [Redazione FullPress](#)

**Link:** <http://www.genesyslab.com>

**News inserita in:** [Varie](#)

