



## Helpdesk – ticketovací systém zjednodušuje zákaznickou péči

V Direct pojišťovně věří, že pojišťovnictví může fungovat lépe a jinak. Vrací se k původnímu poslání pojišťoven, a to pomáhat lidem. A lidé se na ni mohou spolehnout. I pojišťovna může být lidská a přátelská. Direct pojišťovna je na trhu v nové přátelské podobě od roku 2015 a dnes je se svými 200 000 klienty nejrychleji rostoucí neživotní pojišťovnou v ČR. Pojistit umí auta, majetek, odpovědnost, úrazy i cesty. Pojištění pro podnikatele dělají na míru tak, aby vyhověli specifickým požadavkům jednotlivých oborů.

Velkou část pojistných smluv a dotazů k pojistným událostem řeší Direct pojišťovna přes zákaznické centrum, které sídlí v Brně. Desítky operátorů denně vyřídí 1500 e-mailů a 1200 telefonátů. A k tomu potřebují spolehlivé nástroje, které jim v péči o klienty pomohou.

**direct**  
pojišťovna

Využité služby:

Helpdesk – ticketovací systém

Kontaktní call centrum

**ipex**

chytrá firemní komunikace

## Ticketovací systém jsme už měli, ale nevyhovoval nám

Direct pojišťovna vyřizovala e-maily klientů ticketovacím nástrojem, nebyla s ním však příliš spokojena. Řešení bylo nepřehledné a příliš komplikované. Fulltextové vyhledávání vracelo nesmyslné výsledky. Správa přístupových práv byla problematická. Operátoři mohli přebírat požadavky, ke kterým neměli mít přístup.

## Požadavky na nový helpdeskový systém

- důraz na reporting a statistiky s podporou API,
  - reporting a statistiky zaměřené na výkon a SLA,
  - statistiky nad frontami – kolik e-mailů do fronty přišlo, kolik bylo vyřízeno, průměrný čas na vyřízení e-mailu,
- možnost nastavení workflow - pravidla a způsob práce s požadavkem,
- podpora šablon pro komunikaci, kde operátor jen doplní chybějící konkrétní údaje,
- možnost, aby byl operátor zařazen do více front současně.

## Helpdesk systém od IPEXU

Direct si vybral helpdeskový nástroj od IPEXU, protože nejlépe splňoval požadavky na reporting a statistiky zaměřené na výkon operátorů. Dnes v pojišťovně sledují nejen to, za jak dlouho operátoři vyřeší požadavek klienta (od prvního kontaktu po uzavření požadavku), ale také, kolik s klientem stráví času, kolik e-mailů si vymění, apod.

### V pojišťovně jsou nastaveny dva druhy SLA:

1. SLA celkového času nutného k vyřízení požadavku klienta
2. SLA čistého času, který operátor stráví s klientem (ukazatel pro kvalitu komunikace operátora)

Oproti původnímu ticketingu se pro klienta zjednodušila komunikace. Klient je v kontaktu jen s jedním operátorem pojišťovny. Helpdesk od IPEXU umožňuje vytvářet podpožadavky. Pokud operátor potřebuje v rámci požadavku doplňující informace od jiných interních specialistů pojišťovny, zašle jim jen žádost podpožadavkem a ti mu jej zase zpět doručí. Dříve se požadavek přesouval z jednoho řešitele na druhého, což mělo za následek špatný přehled o odvedené práci na požadavku - byl evidován ten řešitel, který ticket uzavřel.

Jan Holoch, který v Direct pojišťovně projektově vedl implementaci nového helpdesku, řekl: „Velmi oceňujeme podporu IPEXU při nasazení. Byli proaktivní, nepředali nám jen produkt jako krabici, ale sami navrhovali, jak upravit procesy na základě našeho používání. Navedli nás na řešení, které by nás hned nenapadlo. Na druhou stranu jsme náročný klient, a i my jsme svými nadstandardními požadavky pomohli IPEXU v rozvoji systému.“

”

„V čem nám ticketovací a helpdeskový nástroj od IPEXU pomohl? Hlavně jsme získali kontrolu nad životem požadavku našeho klienta a zároveň provozní spolehlivost. Máme tak všechna data na jedné hromadě a dokážeme do nich rychle vidět a jednoduše v nich pak číst.“



**Michaela Votoupalová**  
Ředitelka Péče o klienty  
Direct pojišťovna a.s.,

## Počty operátorů pojišťovny

- Kontaktní call centrum a Helpdesk = 53 lidí
- Helpdesk operátor = 200 lidí
- Helpdesk manažer = 87 lidí