

## Egyéb Tájékoztatás

### Átadásra került a MÁVDIREKT új, SYNERGON által fejlesztett Call Centere

Budapest, 2014. január 22.

**A SYNERGON Integrator Kft a SYNERGON Informatika Nyrt. 100%-os tulajdonú leányvállalata sikeresen átadta a MÁV-START Zrt. új, saját üzemeltetésű Call Centerének informatikai fejlesztését Szolnokon.**

A SYNERGON Integrator Kft a SYNERGON Informatika Nyrt. 100%-os tulajdonú leányvállalata sikeresen átadta a MÁV-START Zrt. új, saját üzemeltetésű Call Centerének informatikai fejlesztését Szolnokon. A SYNERGON által a Magyar Államvasutak részére az elmúlt években kivitelezett, majd kibővített, virtualizált hardveres erőforrásokon nyugvó Cisco Contact Center Enterprise alapú rendszer tökéletes alapot biztosított arra, hogy licencbővítéseket és minimális hardveres erőforrás bővítést követően költséghatékonyan otthont adjon egy újabb virtuális ügyfélszolgálati rendszernek.

A MÁVDIREKT telefonos ügyintézői, a MÁV Start igényei szerint testre szabott felületén fogadják a hívásokat a nap 24 órájában. Ezen a felületen olyan, a kezelők munkáját nagyban segítő funkciók valósultak meg, mint az SMS küldés integráció, vagy az egy gombbal történő átkapcsolás más kezelői csoportokhoz. A teremben fali kijelző ad valós idejű tájékoztatást az ügyfélszolgálati rendszer működéséről, így a várakozók számáról oszlopdiaagram formájában, a kezelők foglaltságáról, a legrégebbi várakozó várakozási idejéről.

*„A MÁVDIREKT szolgáltatás integrálásával jelenleg 34 kezelő használja egyidejűleg a SYNERGON által fejlesztett rendszert. Az infrastruktúra azonban lehetővé teszi, hogy a kezelők száma akár 2000 főig bővíthető. Arra törekszünk, hogy a jövőben további, hasonlóan sikeres beruházások megvalósításában lehessünk partnerei a Magyar Államvasutaknak.” – nyilatkozta Rácz Imre a SYNERGON Integrator Kft. ügyvezető igazgatója.*

■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■