

Nowoczesny system komunikacji Wirtualne Contact Center w firmie Elis Textile Service Sp. z o.o.



Case
study
Elis

Sytuacja rynkowa

- Firma Berendsen Textile Service rozpoczęła swoją działalność w Polsce 25 lat temu. Od tamtego czasu stała się liderem w branży wynajmu i serwisu tekstyliów.
- W 2017 r. Berendsen połączył siły z francuską marką Elis, co pozwoliło utworzyć największą firmę w tej branży na rynku europejskim.
- Firma została uhonorowana tytułem laureata programu Symbol 2021, co potwierdza jej znaczenie i doskonałą jakość usług.
- Elis obsługuje obecnie 400 000 klientów w 28 krajach na dwóch kontynentach.
- W Polsce firma posiada – oprócz centrali – sześć oddziałów.
- Jej głównym celem jest zapewnienie najwyższej jakości usług i utrzymanie długotrwałych relacji handlowych.

Firmy działające na konkurencyjnym rynku napotykają wiele wyzwań, które wymagają innowacyjnych rozwiązań i dostosowania się do zmieniających się warunków. Szczególnie w branżach usługowych przedsiębiorstwa muszą sprostać rosnącym oczekiwaniom klientów, dynamicznym trendom rynkowym oraz konieczności dostosowania się do postępującej cyfryzacji. Jednym z przykładów takiej firmy jest Elis.



Wyzwania i rozwój

Firma Elis Textile Service, w dążeniu do doskonalenia procesów związanych z komunikacją z klientami, komunikacją wewnętrzną, efektywnością operacyjną, szukała optymalnego systemu komunikacji.

Najważniejsze kwestie przy wyborze nowego systemu:

- ujednoczenie i aktualizacja danych w jednym środowisku pracy,
- śledzenie historii kontaktów z klientami,
- monitorowanie jakości obsługi i zapewnienie spójnego standardu,
- możliwość kontroli liczby zgłoszeń oraz czasu ich realizacji,
- weryfikacja połączeń telefonicznych.





Wdrożenie

Aby sprostać tym wyzwaniom, firma Elis zdecydowała się na wdrożenie nowoczesnego systemu komunikacji dostarczonego przez Orange. Punktem wyjścia były istniejący system telekomunikacyjny Biznesowy VPN – Biznesowa Komunikacja Orange oraz linie światłowodowe uzupełnione usługą VPN.

Dotychczasowo użytkowany system BKO (Biznesowa Komunikacja Orange) został uzupełniony rozwiązaniem Wirtualne Contact Center, który był sukcesywnie wdrażany w kolejnych oddziałach i usprawnił obsługę klientów, a także komunikację wewnętrzną.

Dzięki zastosowaniu innowacyjnych rozwiązań technologicznych firma była w stanie usprawnić swoje procesy operacyjne, zoptymalizować komunikację i skuteczniej zarządzać informacjami o klientach.



Efekty i korzyści

Dzięki wdrożeniu nowoczesnego systemu komunikacji firma Elis odnotowała szereg korzyści, które wpłynęły na poprawę efektywności działalności oraz zadowolenia klientów.

- ✓ Ujednoczenie i aktualizacja danych w jednym środowisku pracy dały pracownikom dostęp do spójnych, bieżących informacji o klientach. Przyspieszyło to proces podejmowania decyzji i umożliwiło lepsze dopasowanie oferty do indywidualnych potrzeb.
- ✓ Dzięki nowemu systemowi zarządzania komunikacją z klientami firma Elis mogła skuteczniej kontrolować liczbę zgłoszeń oraz czas ich realizacji. Wprowadzenie weryfikacji połączeń telefonicznych pozwoliło na lepszą analizę efektywności działań i identyfikację obszarów wymagających poprawy.
- ✓ Firma osiągnęła korzyści związane z usprawnieniem procesów operacyjnych. Kampanie Focus, podział rekordów per zakład oraz przydzielanie zadań konkretnym pracownikom pozwoliły na lepszą organizację pracy i skrócenie czasu reakcji na zgłoszenia klientów. Wspólny widok danych umożliwił łatwiejszą współpracę między zespołami i lepsze wykorzystanie dostępnych zasobów.



Wprowadzenie nowego systemu Wirtualne Contact Center przyczyniło się również do polepszenia raportowania i analizy danych. Firma Elis może przygotowywać potrzebne raporty i analizy, co umożliwia lepsze monitorowanie wyników, podejmowanie świadomych decyzji oraz optymalizację procesów.

Okiem klienta

Wdrożenie systemu Wirtualne Contact Center w naszej firmie przyniosło widoczne korzyści, które zwiększyły efektywność działania.

Dzięki uporządkowanej komunikacji i możliwości śledzenia historii kontaktów jesteśmy w stanie skuteczniej reagować na zgłaszane problemy.

Jednocześnie ujednoczenie i aktualizacja danych w jednym środowisku pracy umożliwiły pracownikom łatwiejszy dostęp do spójnych i aktualnych informacji.

W efekcie wdrożenie systemu polepszyło efektywność operacyjną oraz wzmocniło zarządzanie informacjami.

Paweł Czepek, Dyrektor Operacyjny, Elis Textile Service Sp. z o.o.

