

Zintegrowana komunikacja w oddziałach firmy RK Niedziałek

Biznesowa Telefonia IP

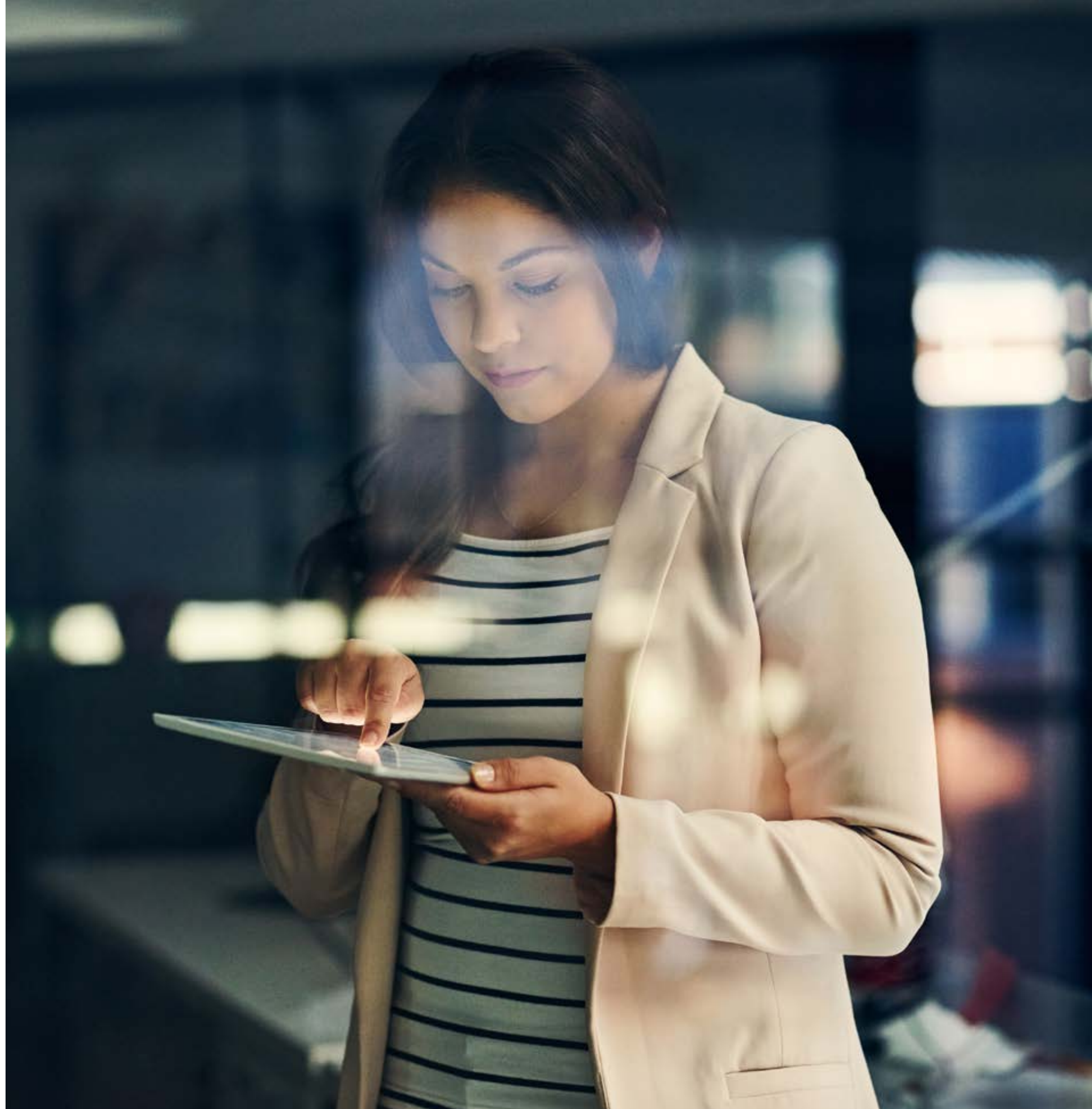


Case study
RK Niedziałek

Biznesowa Telefonia IP od Orange pozwoliła oddziałom firmy RK Niedziałek poprawić komunikację, usprawnić zarządzanie przedsiębiorstwem oraz jego pracownikami

RK Niedziałek jest wyspecjalizowaną firmą zajmującą się kompleksowym zaopatrzeniem warsztatów samochodowych. Działa na terenie południowo-wschodniej Polski, obsługuje zarówno klientów detalicznych, jak i hurtowych. Przedsiębiorstwo dysponuje 14 oddziałami oraz flotą ponad 80 samochodów. Dzięki temu obsługuje klientów nawet w najmniejszych miejscowościach, sprawnie realizuje zamówienia, zachowując przy tym wysoką jakość obsługi i konkurencyjne ceny.

RK Niedziałek jest liderem na rynku Polski południowo-wschodniej w zakresie kompleksowego zaopatrzenia warsztatów samochodowych w części samochodowe, oleje i płyny eksploatacyjne, narzędzia i urządzenia oraz materiały potrzebne do wykonywania napraw.



Wyzwania i cele

RK Niedziałek posiadała infrastrukturę telefonii stacjonarnej wykorzystującą różne technologie, zaś niektóre lokalizacje miały własne centrale. Utrudniało to sprawne zarządzanie przedsiębiorstwem oraz pracownikami. Firma potrzebowała zintegrowanego rozwiązania, które umożliwiłoby:



centralne
zarządzanie
komunikacją



raportowanie globalne
dla wszystkich oddziałów
z możliwością analizy aktywności
pracowników



ciągłość
działania



sprawną komunikację wewnątrz
firmy, a także uproszczoną
i niezawodną komunikację z jej
klientami



Wdrożenie

Po analizie potrzeb specjaliści firmy Orange zaproponowali rozwiązanie oparte na usłudze Biznesowa Telefonia IP. W ramach wdrożenia zostały uruchomione dwie centrale – jedna zlokalizowana w siedzibie firmy, druga w Centrum Przetwarzania Danych w Łodzi w całkowitym zarządzaniu Orange, połączona łączami BVPN z oddziałami firmy.

Co ważne, pozbyto się używanych w oddziałach firmy centralek telefonicznych PBX, których funkcjonalność nie odpowiadała już potrzebom systemu teleinformatycznego, a utrzymanie było kosztowne. Dzięki brakowi konieczności ich działania uzyskano redukcję kosztów. Orange zapewnia ciągłość działania usługi poprzez łącza backupowe, a w razie awarii gwarantuje jej usunięcie w ciągu 12 h (SLA).

Rozwiązanie przyniosło podwójną korzyść:



sprowadza wszystkie rozmowy do jednego medium, dzięki czemu wszystkie informacje są w jednym miejscu



połączenia są wykonywane tylko za pośrednictwem internetu, więc są nie tylko tańsze i wygodniejsze, ale dzięki skalowalnym serwerom operatora zapewniają wysoką jakość i bezpieczeństwo

Wdrożone rozwiązanie obejmuje:

PABX

dzierżawa centrali PABX

CPD

kolokacja centrali w łódzkim Centrum Przetwarzania Danych

IP

96 telefonów IP

IP

Biznesowa Telefonia IP

VPN

łącza VPN oraz łącza bezprzewodowe (backup) – do 16 oddziałów

Efekty i korzyści

Dzięki wdrożeniu Biznesowej Telefonii IP firma RK Niedziałek korzysta z niezawodnej, zintegrowanej komunikacji głosowej centrali z oddziałami. Zwiększona została liczba kanałów głosowych oraz zintegrowana książka telefoniczna dla wszystkich oddziałów. Ponieważ wszystkie połączenia są realizowane poprzez internet, możliwe jest korzystanie z aplikacji na komputerze – Softphone i Phone CTI.

Biznesowa Telefonía IP umożliwia:

centralne zarządzanie komunikacją we wszystkich oddziałach



raportowanie połączeń dla wszystkich kontaktów



priorytetyzację ruchu – dzięki najwyższemu priorytetowi dla połączeń głosowych zapewniona jest najwyższa jakość dźwięku



Dodatkowo Biznesowy VPN klasy multimedia umożliwia szybką transmisję danych, głosu oraz sygnału wideo na jednym łączu IP. Co niezwykle istotne, firma korzysta z bezpłatnych połączeń pomiędzy oddziałami oraz atrakcyjnych stawek za połączenia krajowe, komórkowe i międzynarodowe.

Korzyści w skrócie

Możliwość tworzenia grup huntingowych

Backup systemu PABX

Bezpieczeństwo – ciągłość działania usługi

Wsparcie techniczne – 24 godziny na dobę, 365 dni w roku

Plany na przyszłość (okiem klienta)

„ Nowoczesne rozwijające się przedsiębiorstwo wymaga dobrego zaplecza technologicznego. Sprawna i niezakłócona komunikacja jest kluczem do budowania przewagi konkurencyjnej na rynku. Połączenie danych z bazą telefoniczną to fundamentalny element porządkujący kontakty pomiędzy klientem a firmą i firmą a klientem. Pozwala na lepsze wykorzystanie potencjału pracowników, a analiza połączeń telefonicznych prowadzi do znacznego polepszenia indywidualnej obsługi klientów. Niewątpliwie taka pomoc przyczynia się do szybszego rozwoju organizacji. Liczymy, że firma Orange SA w przyszłości będzie wprowadzała coraz to nowsze rozwiązania, nowe technologie, które będą pomagały nam doskonalić pracę i budować przewagę konkurencyjną naszej firmy. „

Krzysztof Niedziałek
Prezes RK Niedziałek

