

URBIS: zakład oczyszczania miasta z tradycjami



Gospodarka odpadami komunalnymi to jedno z największych wyzwań XXI wieku, zwłaszcza że ich ilość rośnie lawinowo. Część z nich jest powtórnie wykorzystywana, reszta trafia na składowiska. Sprawne zarządzanie odpadami komunalnymi wymaga dobrej organizacji i sprawnej łączności. Z tych właśnie względów zakład oczyszczania miasta w Gnieźnie zdecydował się na inwestycję w Biznesową Komunikację Orange.

Historia zakładu sięga XIX wieku, kiedy to w 1893 roku powstał Miejski Zakład Czyszczenia Ulic i Wywozu Śmieci, który jest oficjalnie uznawany za załączek obecnej spółki URBIS. Ciekawostką jest fakt, że ulice położone w śródmieściu były wtedy sprzątane 6 razy w tygodniu, ulice boczne 2-3 razy w tygodniu, a peryferyjne raz na tydzień.

Dziś URBIS Sp. z o.o. to m.in. Zakład Oczyszczania Miasta oraz Zakład Zagospodarowania Odpadów, który działa na podstawie wygranych przetargów i prowadzi zaawansowaną gospodarkę odpadami.

URBIS w liczbach:

- prawie 300 pracowników,
- przetwarzanie ponad 80 tys. ton odpadów rocznie,
- 6 separatorów optycznych,
- ponad kilometr taśm sortowniczych.

Zakres działalności URBIS Sp. z o.o. nie ogranicza się jednak wyłącznie do zadań związanych z wywozem odpadów i gospodarką nimi. Spółka zajmuje się również kompleksowym administrowaniem i zarządzaniem nieruchomościami oraz prowadzi schronisko dla zwierząt.

Wyzwania i cele



Ostatnie zmiany na rynku gospodarowania odpadami wymusiły na firmie bardziej nowoczesne rozwiązania. URBIS działa w kilku lokalizacjach, a otwarcie kolejnej skłoniło zarząd do modernizacji systemu połączeń głosowych i zapewnienia większej swobody w przenoszeniu numerów telefonicznych. W konsekwencji przestarzała centrala telefoniczna Centrex miała zostać zastąpiona nowoczesnym rozwiązaniem zapewniającym pełną elastyczność działania i mniejszą awaryjność systemu.

Wdrożenie

Spółka zdecydowała się na kompleksowe rozwiązanie – Biznesową Komunikację Orange wraz z łączem internetowym w nowej lokalizacji. W ramach wdrożenia przeniesiono 73 numery analogowe ze starej centrali do nowej usługi, która działa we wszystkich obiektach należących do przedsiębiorstwa.



Biznesowa Komunikacja Orange to nowy wymiar komunikacji łączący tradycyjne połączenia głosowe z transmisją wideo i funkcją czatu. BKO nie ogranicza dotychczasowych rozwiązań – nadal zawiera tradycyjnie rozumiany telefon, gdyż wciąż jest to najpopularniejsza forma komunikacji, jednak dodaje do niej szereg rozwiązań, które czynią ją tańszą i bardziej funkcjonalną.



Poza rozmowami głosowymi umożliwia także wymianę informacji poprzez czat i wideorozmowy – wszystko za pośrednictwem internetu. Wysyłanie i odbieranie plików pozwala również na szybką konsultację najważniejszych dokumentów bez oczekiwania na odpowiedź przez pocztę elektroniczną.



Efekty i korzyści



Wdrożenie usługi w znacznym stopniu wpłynęło na jakość obsługi telefonicznej klientów firmy URBIS oraz komunikację wewnętrzną.

Dzięki umowie z Orange:

- powstało szybkie łącze internetowe,
- poprawiła się jakość usługi,
- otrzymano możliwość elastycznych zmian konfiguracji,
- uzyskano swobodę w przenoszeniu numerów pomiędzy poszczególnymi lokalizacjami.



Co niezwykle istotne, spółka URBIS dzięki przejściu z usługi Centrex do BKO osiągnęła swoje cele przy niewielkim podniesieniu abonamentu. Dodatkowo zostały zainstalowane nowe aparaty telefoniczne.

Plany na przyszłość (okiem klienta)



Dzięki wdrożeniu usługi Biznesowej Komunikacji Orange znacząco poprawiliśmy jakość komunikacji w firmie. Nowe rozwiązanie umożliwia dużo większą elastyczność w migracji numerów pomiędzy naszymi zakładami. W dalszej perspektywie rozważamy rozszerzenie współpracy w zakresie polepszenia komunikacji i bezpieczeństwa w naszej firmie. Interesująca jest również propozycja kamer termowizyjnych dla pracowników terenowych.

Miroslaw Białecki, Kierownik Działu Pracowniczo-Administracyjnego URBIS Sp. z o.o.