

Ujednolicona komunikacja to podstawa efektywnego biznesu

orange™

Sprawną łączność pomiędzy pracownikami w firmie to niezbędny element skutecznego działania, zwłaszcza w firmach z wieloma oddziałami na terenie kraju. Aktualne informacje o kontrahentach, zamówieniach i ich realizacji muszą być przekazywane w czasie rzeczywistym. Doskonale zdaje sobie z tego sprawę spółka Hydrosolar, która zdecydowała się na zintegrowaną sieć korporacyjną umożliwiającą ujednolicenie telefonii stacjonarnej i komórkowej.

Hydrosolar założony w 1991 roku w Krakowie był jedną z pierwszych firm w Polsce, która promowała nowatorskie rozwiązania w zakresie techniki grzewczej, wprowadzała na rynek nowoczesne, mało wówczas znane produkty tej branży. Obecnie Grupa Hydrosolar należy do jednej z największych sieci hurtowni na rynkach polskim i europejskim branży grzewczej, instalacyjnej, sanitarnej, klimatyzacji, wentylacji oraz uzdatniania wody.

Zatrudnia ponad 530 osób w 79 placówkach handlowych obejmujących swoim zasięgiem obszar całej Polski – w tym w 68 samoobsługowych hurtowniach instalacyjnych oraz w 11 centralach spółki.

Firma specjalizuje się w kompleksowej obsłudze klienta instalatora. Oferuje nie tylko dobór, wycenę i sprzedaż urządzeń, ale również fachowe doradztwo techniczne.

Wyzwania i cele

Dla tak dużego przedsiębiorstwa sprawna komunikacja jest niemałym wyzwaniem. Od ponad 8 lat Grupa Hydrosolar korzysta z usług firmy Orange, która dostarcza stacjonarne i mobilne usługi telekomunikacyjne (karty SIM głosowe i do transmisji danych). W zakresie transmisji danych korzysta z infrastruktury MPLS – jest to sieć dla ok. 11 głównych lokalizacji. Dodatkowo Orange zapewnia dostęp do internetu w 68 lokalizacjach hurtowni samoobsługowych SHI. Orange obsługuje również łącza międzynarodowe – główne i backupowe do 2 kluczowych lokalizacji w Niemczech.

Dynamiczny rozwój przedsiębiorstwa natrafił jednak na bariery. Problemem stała się sprawna wewnętrzna komunikacja – firma się rozwijała, powstały nowe lokalizacje, co stwarzało wyzwanie dla efektywnej komunikacji. Przedsiębiorstwo szukało jednej, spójnej platformy, która ujednoliciłaby wszystkie kanały kontaktu, a jednocześnie byłaby łatwa w utrzymaniu i nie wymagała dużych inwestycji wraz z wdrożeniem.

Wdrożenie

Orange zaproponował zintegrowaną sieć korporacyjną umożliwiającą ujednoczenie telefonii oparte na technologii Cisco (UCaaS – Unified Communications as a Service). Usługa zapewnia spójną platformę komunikacyjną, która nie wymaga poważnych inwestycji ani skomplikowanego i czasochłonnego wdrożenia. To, co dotąd wymagało budowania własnej infrastruktury, m.in. zakupu i konfiguracji centrali telefonicznej i bieżącego zarządzania nią, teraz jest w chmurze operatora, łatwo obsługiwane przez przeglądarkę internetową. Pracownicy są osiągalni pod jednym numerem i mają łatwy dostęp do firmowej platformy komunikacji.

Obecnie przedsiębiorstwo korzysta z 1077 licencji, zaś umowa została zawarta na 5 lat.
W ramach dalszego rozwoju firmy projekt ewoluje – dołączane są nowe lokalizacje.

Efekty i korzyści

UCaaS to rozwiązanie ujednoczonej komunikacji oferujące kompletne portfolio usług telekomunikacyjnych w modelu chmurowym. Pozwala korzystać z telefonii mobilnej i stacjonarnej, tele- i wideokonferencji, łączy i sprzętu komunikacyjnego dzięki jednej umowie indywidualnie konfigurowanej w zależności od potrzeb i liczby użytkowników. UCaaS pozwala na różne formy komunikacji – połączenia głosowe, wiadomości (chat), udostępnianie ekranu, współdzielenie plików i konferencje.

Zaletą tego rozwiązania jest możliwość doboru konkretnych funkcji do potrzeb poszczególnych grup pracowników. Telefony stacjonarne przestały być usługą telekomunikacyjną przywiązaną do miejsca i fizycznej infrastruktury, a stały się kolejnym zasobem IT, który może być dowolnie przydzielany. Co więcej, bez problemu można dowolnie zmieniać liczbę użytkowników platformy komunikacyjnej i redukować liczbę stanowisk, jeśli chwilowo są niepotrzebne.

Wdrożone rozwiązanie pozwala pracownikom kontaktować się w czasie rzeczywistym, zapewniając jednocześnie informacje o rozmówcy – w momencie kontaktu wyświetla się historia klienta firmy.



Korzyści:

- jeden operator odpowiedzialny za całość usług komunikacyjnych,
- poprawa bezpieczeństwa sieci i pewności komunikacji,
- pełna przewidywalność kosztów, również w przypadku rozbudowy sieci,
- większa skalowalność i mobilność,
- wysoka jakość połączeń dzięki łączom MPLS,
- brak kosztów w komunikacji wewnętrznej,
- bezpieczeństwo przechowywanych i przetwarzanych danych – usługa chmurowa, dane przechowywane na serwerach w Polsce z gwarantowanym backupem danych.



Okiem klienta

UCaaS to elastyczne i bezpieczne rozwiązanie, które dopasowuje się do potrzeb komunikacyjnych naszych pracowników. Rozwiązanie bardzo łatwo poszerzyć o kolejnych użytkowników, nie ponosząc przy tym kosztów na rozbudowę infrastruktury. Udało się również wyeliminować przestarzałą centralę telefoniczną, której eksploatacja przysparzała rosnących kosztów, a jednocześnie ograniczała usprawnienia w zarządzaniu firmą. Z naszego punktu widzenia niezwykle istotne byłoby również stworzenie ujednoczonego systemu dla połączeń stacjonarnych i komórkowych, wraz z systemem billingowym. W najbliższej perspektywie rozważamy również wdrożenie contact center – specjalnej infolinii jako wsparcia dla naszych klientów i instalatorów.

Marek Bajon, Dyrektor Zarządzający