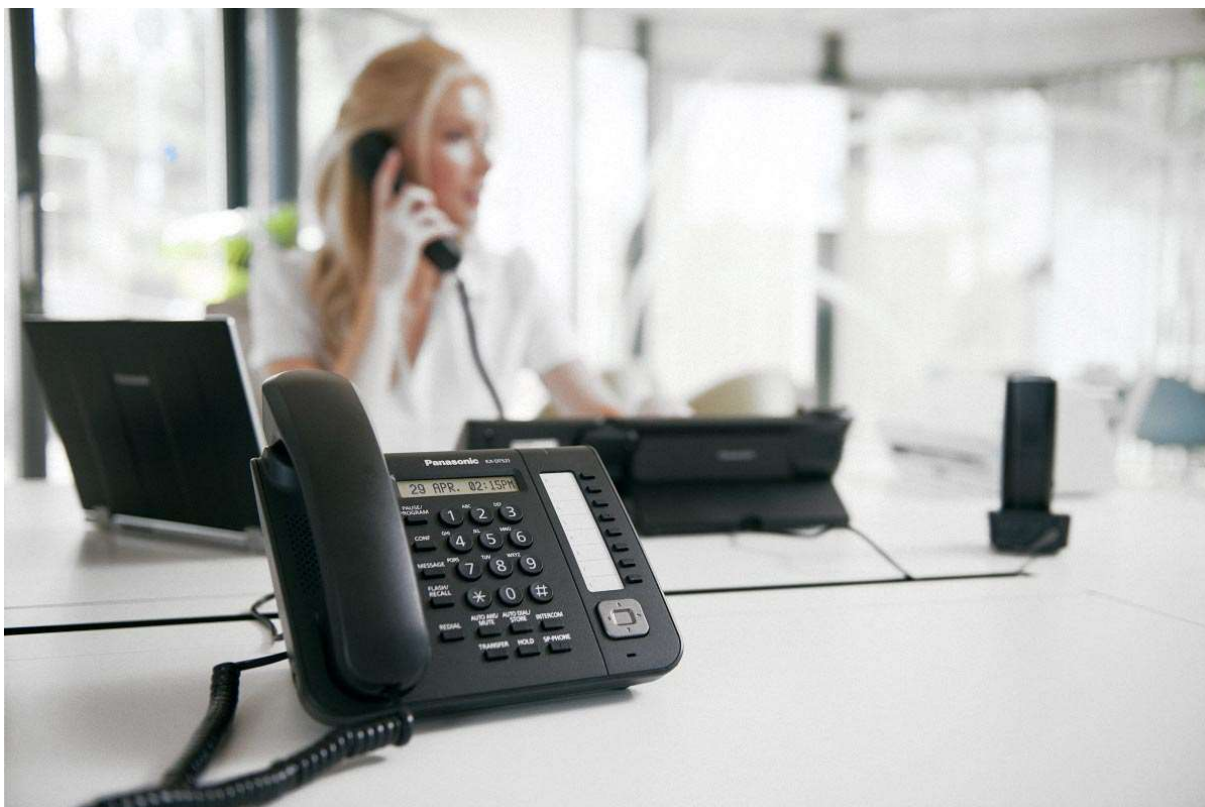




Společnost I.T.S. Spedition

Nasazení software PC Phone a automatické směrování příchozích hovorů ve společnosti I.T.S. Spedition. „U naší firmy je na prvním místě zákazník. Samozřejmě jsme tedy ocenili všechny funkce ústředny, které nám umožňují lépe a komfortněji obsloužit hovory našich zákazníků. Největší přínos pro nás ale nákup ústředny znamenal na poli produktivity práce. Hlavní zásluhu připisuji propojení ústředny s počítačem a software PC Phone. Po chvilkovém zapracování je práce zcela intuitivní a úspory času jsou značné. A čas hraje v našem oboru mnohdy rozhodující roli, Richard Hanák.“

Představení zákazníka, výchozí situace

Společnost I.T.S. SPEDITION patří se svým profesionálním týmem k předním firmám v oblasti mezinárodní spedice a logistiky a měsíčně zajišťuje přepravy pro více jak 500 celovozových zásilek po celé střední a západní Evropě. Na trhu působí od roku 1991, svým partnerům nabízí profesionální řešení v oblasti přepravy zboží, logistiky a celní problematiky. Mezi její zákazníky patří například společnosti Coca Cola, Ikea, Volkswagen, IBM a řada dalších.

Řešení

Požadavkem managementu společnosti I.T.S. SPEDITION při hledání řešení pro zajištění telekomunikačního provozu v závěru roku 2003 byla především spolehlivost a vysoká flexibilita, umožňující obsloužení vysokého množství hovorů z různých zemí.

Společnost STAND CZ spol. s r.o. jako dlouhodobý partner I.T.S. SPEDITION doporučila nasazení nejmodernější pobočkové telefonní ústředny Panasonic KX-TDA 200, spolu se specializovaným software PC Phone. Toto řešení umožnilo komfortní splnění všech požadavků zákazníka, z hlavních přínosů lze zmínit např.:

- Automatické směrování příchozích hovorů: Příchozí hovory do společnosti I.T.S. SPEDITION jsou směrovány podle identifikovaného čísla volajícího, a to v závislosti na tom, ze které země hovor přichází. Například hovory z Francie tak zvoní přímo u dispečera, který má na starosti tento region a podobně. Teprve pokud žádný z dispečerů pro daný region nemůže hovor obsloužit, neboť všichni hovoří nebo jsou ze systému odhlášeni, je hovor směrován ke spojovateli.
- Přednostní odbavení VIP zákazníků: Pro hovory od VIP zákazníků společnosti I.T.S. SPEDITION, identifikované podle čísla volajícího, je zřízeno přednostní odbavení, případně vyzvánění přímo u pracovníka, přiděleného příslušnému zákazníkovi.
- Využití telefonního adresáře a deníků hovorů: Díky software PC Phone má každý z pracovníků přístup k deníku příchozích, odchozích i zmeškaných hovorů. Může tak rychle a pohodlně reagovat na nepřijatá volání, stejně jako pár kliknutími myši zavolat zákazníkovi zpět poté, co pro něj zajistí požadovanou přepravu. Telefonní adresář zákazníků a obchodních partnerů přispívá k úspoře času a umožňuje soustředit se na vlastní komunikaci se zákazníky.
- Zvukový záznam hovorů: Software PC Phone zaznamenává jednotlivé hovory dle nastavení do PC a ukládá je do souborů typu .wav - díky možnosti zpětného poslechu se tak výrazně snižuje možnost chyby např. při přepisu adresy doručení diktované zákazníkem nebo třeba emailové adresy pro zaslání nabídky.
- Snížení nákladů na volání: Systém pro automatické směrování hovorů ARS zvolí pro každý odchozí hovor optimální cestu. Volání na mobilní telefony jsou tak např. směrována na GSM bránu, volání do zahraničí se realizují prostřednictvím levnějšího alternativního operátora atd.

Rozhovor

Podstatné samozřejmě je, jaké přínosy znamenalo implementované řešení pro samotného zákazníka. Ředitel společnosti I.T.S. SPEDITION, pan Richard Hanák, vyhověl naší žádosti o zodpovězení několika otázek. Díky časovému odstupu více než 1/2 roku má společnost I.T.S. SPEDITION s aplikovaným řešením již dostatek zkušeností a může tak zhodnotit, co jí opravdu přineslo:

STAND: Pane Hanáku, můžete se s námi podělit o Vaše zkušenosti s telekomunikačním řešením od společnosti Panasonic, dodaném společností STAND CZ? Jak hodnotíte první půlrok provozu?

Richard Hanák: Nejprve musím zmínit, že novou telefonní ústřednu jsme objednali relativně krátce před nástupem předvánoční sezóny, která je pro nás obdobím největšího vytížení. Díky dynamickému rozvoji naší společnosti v předchozích letech nám již stará ústředna přestala dostačovat jak kapacitně, tak co do rozsahu poskytovaných služeb. Poté, co nám náš dodavatel představil možnosti nových moderních ústřed, dlouho jsme neváhali. Hlavním cílem bylo umožnit našim pracovníkům soustředit se na požadavky zákazníků, přičemž telefonický kontakt tvoří převážnou většinu komunikace. Již krátce po instalaci nové ústředny jsme zaznamenali významnou změnu v rychlosti, jakou byli naši pracovníci schopni vyřizovat požadavky zákazníků. S ohledem na předvánoční shon však nezačali všichni kolegové využívat všech možností hned z počátku, velkým přínosem tak bylo dodatečné školení, které pro nás dodavatel zorganizoval v klidnějším období na začátku letošního roku. Nyní již rutinně využíváme naprostou většinu funkcí.

STAND: V čem spatřujete přínos pro Vaši společnost?

Richard Hanák: U naší firmy je na prvním místě zákazník. Samozřejmě jsme tedy ocenili všechny funkce ústředny, které nám umožňují lépe a komfortněji obsloužit hovory našich zákazníků. Největší přínos pro nás ale nákup ústředny znamenal na poli produktivity práce. Hlavní zásluhu připisuji propojení ústředny s počítačem a software PC Phone. Po chvilkovém zapracování je práce zcela intuitivní a úspory času jsou značné. A čas hraje v našem oboru mnohdy rozhodující roli.

STAND: Takže investice se vyplatila?

Richard Hanák: Rozhodně. I pokud pominu, že od nás dodavatel vykoupil naši starou již nepotřebnou ústřednu, což samozřejmě celkovou cenu snížilo, rozhodně se jednalo o dobře investované peníze. Zvýšená produktivita, možnost intenzivněji rozvíjet obchodní kontakty a stoprocentní služba zákazníkům za to stojí. Zrovna nedávno mi volal jeden z našich významných klientů na moje přímé číslo ke mně na stůl, když jsem byl na obědě a zapomněl jsem se ze systému odhlásit. Po návratu z oběda jsem viděl v PC Phone jeho zmeškaný hovor a zavolal jsem mu zpět. Doslova mi řekl, že právě tak si představuje dokonalou službu. Pro společnost, orientovanou na zákazníka, jako je ta naše, se jednalo o další důkaz správnosti našeho rozhodnutí.

STAND: Díky za rozhovor a přejeme ještě více spokojených klientů.