

IP komunikační systém a kontaktní centrum pro Pivovary Lobkowicz Group



Kontaktní centrum pro Pivovary Lobkowicz Group

IP platforma Panasonic a komunikační software ANTS zajišťují propojení 10 vzdálených lokalit pivovarů do jednotného komunikačního celku. Řešení nabízí volání mezi lokalitami zdarma, nahrávání hovorů, provoz kontaktního centra, budování CRM databáze klientů i další výhody.

Platforma Panasonic

Pomocí *IP systému Panasonic* došlo ke sjednocení všech sedmi vzdálených lokalit společnosti v jeden komunikační celek. Lokality jsou propojeny pod jednou nadřazenou jednotkou a je k dispozici záložní server, který v případě poruchy hlavní jednotky převezme její funkci. Hovory mezi takto propojenými ústřednami jsou zcela zdarma.

Kontaktní centrum ANTS

Komunikační software ANTS zajišťuje efektivnější vnitrofiremní komunikaci, obchodní proces a kontakt s klienty.

Software ANTS umožnil vybudovat kontaktní centrum, které pomáhá snižovat náklady na působení obchodních zástupců v terénu. Přehledná evidence informací o zákaznících (*CRM*) a vytváření vlastních formulářů se scénářem hovoru (*call skript*) jsou výhody, které v denní praxi využívají operátoři pro plnohodnotný kontakt s klienty. Na základě vyplněného *call skriptu* je následně generován report pro obchodního zástupce, který tak snadno získá kvalitní podklady pro svá strategická rozhodnutí vedoucí k dosažení prodejních cílů.

Sjednocená komunikace v Pivovarech Lobkowicz Group



Představení společnosti

Pivovary Lobkowicz Group, a.s. jsou čtvrtou největší českou pivovarnickou skupinou podle tuzemských prodejsů a pátou podle celkové produkce.

Pivovary se skládají ze sedmi regionálních pivovarů v Protivíně, Uherském Brodě, Jihlavě, Hlinsku v Čechách, Kláštere nad Jizerou, Vysokém Chlumci a Černá Hora, které se nacházejí na území Čech a Moravy.

V souladu s příklonem spotřebitelů ke kvalitnější a rozmanitější nabídce piva, skupina produkuje rozsáhlé portfolio různých druhů piva, které se od sebe liší širokým spektrem chutí. Při výrobě klade důraz na původní receptury a používání těch nejvyšších surovin. Skupina v současnosti nabízí 70 značek piva. Mezi hlavní značky patří Lobkowicz, Rychtář, Klášter, Platan, Ježek, Černá Hora, Uherský Brod. Kromě tradičního piva jako je světlý ležák, nabízí skupina širokou škálu pivních specialit –

od polotmavých pív a pív s vyšším obsahem alkoholu, až k tmavým ležákům a nealkoholickým pivům. Skupina rovněž nabízí řadu stále žádanějších svrchně kvašených pív typu IPA, ALE, pšeničné. Kromě piva jsou vyráběny i nealkoholické nápoje a stolní vody.