



Pizzeria Ristorante La Patas

Nasazení softwaru ANTS CTI a modulu DISA pro maximální zefektivnění práce operátorky v Pizzeria Ristorante La Patas. Pro realizaci projektu bylo nutné vyvinout aplikaci, která synchronizuje data předávaná z telefonní ústředny (přes ANTS TAPI Connect Server) s počítačem operátorky. Společnost STAND CZ realizovala vývoj této aplikace prostřednictvím dceřiné společnosti ANTS a po cca týdenním testování uvedla řešení do zkušebního provozu. Po doladění softwaru následovala fyzická instalace telefonní ústředny.

Představení zákazníka

Pizzerie a restaurace La Patas je situována v jedné z brněnských sídlištních čtvrtí. V jídelním lístku nalezneme širokou škálu pokrmů italské a mezinárodní kuchyně, tři desítky pizz pečených tradičním způsobem v peci na dřevo přímo před zraky hostů nebo bohatou nabídku alkoholických i nealkoholických nápojů. Kromě této sedmdesátimístné restaurace, majitel Patrick Pišný provozuje i rozvoz pizzy, který má centrálu nedaleko centra Brna.

Řešení

Zákazník poptával dodávku telefonní ústředny pro provozovnu zajišťující rozvoz pizzy zákazníkům z Brna a okolí. Cílem řešení bylo propojení telefonní ústředny s objednávkovým systémem operátorky tak, aby ještě před vyzvednutím hovoru zákazníka operátorka viděla, zda se jedná o stálého klienta nebo klienta nového. V případě příchozího hovoru od již zavedeného klienta se operátorce na monitoru zobrazí zákaznická karta s historií jeho posledních uskutečněných objednávek. Může ho tedy směle přivítat např.: „Dobrý den, pane Nováku, budete si přát tři sýrové pizzy jako obvykle s dodáním na adresu Česká 1, Brno?“ Cílem řešení bylo zkrácení doby potřebné k objednávce na minimum.

Majitel pizzerie zvolil na základě referencí ze serveru Ustredny.cz za dodavatele výše popsaného řešení společnost STAND CZ, největšího dodavatele pobočkových telefonních ústředen Panasonic v ČR.

Pro realizaci projektu bylo nutné vyvinout aplikaci, která synchronizuje data předávaná z telefonní ústředny (přes ANTS TAPI Connect Server) s počítačem operátorky. Společnost STAND CZ realizovala vývoj této aplikace prostřednictvím dceřiné společnosti ANTS a po cca týdenním testování uvedla řešení do zkušebního provozu. Po doladění softwaru následovala fyzická instalace telefonní ústředny Panasonic KX-TDA15 u zákazníka. Systém je obsluhován pomocí digitálního telefonu Panasonic KX-T7630, na který je připojena komfortní náhlavní souprava.

Řešení je doplněno o rozšiřující modul DISA, který v systému zajišťuje velmi důležitou úlohu. Zákazníkům, kteří se dovolají v době, kdy operátorka vyřizuje hovor předcházejícího klienta, přehraje informativní hlášení s prosbou o vyčkání na lince. Před instalací ústředny s modulem DISA se zákazníkům ozýval pouze obsazovací tón a dle odhadu majitele tak firma přicházela až o 30% objednávek. Operátorka navíc na systémovém telefonu Panasonic vidí, kolik klientů čeká na objednávku, a může se stavu přizpůsobit.

Modul DISA je také spuštěn v denním i nočním režimu, takže po zavírací době přehrává jiné hlášení s informací o provozní době pizzerie.

Hlavní výhody systému

- maximální zjednodušení práce operátorky a tím zrychlení objednávky
- zobrazování údajů o volajícím klientovi jak na digitálním telefonu (ovládaném v českém jazyce), tak v objednávkovém systému
- DISA hlášení pro klienty volající v době hovoru s předcházejícím zákazníkem
- informativní hlášení během zavírací doby