



Smero spol. s r. o.

Kombinace IP telefonní ústředny, hlasové pošty, CTI softwaru a GSM bran ve společnosti Smero. V rámci celého systému byla efektivně použita moderní kombinace IP telefonní ústředny, hlasové pošty, CTI softwaru a GSM bran, řešení přináší jak úspory, tak i efektivitu provozu.

Představení zákazníka

Společnost SMERO, spol. s r.o., s více než desetiletou historií, představuje ve svém oboru optimální kombinaci rychlého a kvalitního servisu, široké nabídky nejen kancelářských potřeb a nezbytné daňové úlevy ve formě tzv. náhradního plnění. Zaměstnává více než 50% osob se sníženou pracovní schopností. Je tedy přímým poskytovatelem NÁHRADNÍHO PLNĚNÍ.

Příjem objednávek a expedice zboží je zajišťována pomocí moderní elektronické technologie. Pro rozvoz zboží využívá výhradně vlastní dopravu, proto je schopna vždy vyhovět všem požadavkům odběratelů. Svým zákazníkům se intenzivně věnuje 10 kvalifikovaných obchodních zástupců.

Požadavky

Vedení společnosti rozhodlo na podzim 2008 o nutnosti razantní renovace stávajícího telefonního řešení tak, aby bylo adekvátní vysokému provozu příjmu objednávek a řešení dalších potřeb komunikace se zákazníky.

Primárním požadavkem bylo řešení call-centra s využitím GSM bran se SIM kartami operátora Telefonica O2 pro levné volání do pevných i mobilních sítí, možnost monitoringu provozu a nahrávání vybraných hovorů. Dalším požadavkem bylo zrealizovat telefonní VoIP propoj mezi brněnskou a břeclavskou lokalitou pro odstranění provozních nákladů volání mezi oběma lokalitami.

Řešení

Jako základ celého řešení navrhl vybraný dodavatel, společnost STAND CZ spol. s r.o., produktovou novinku, IP/TDM telefonní ústřednu Panasonic KX-NCP1000 v rackovém provedení, vybavenou šesti ISDN vstupy. Na dvou vstupech byla připojena dvou-simkartová GSM brána s celkem čtyřmi SIM kartami Telefonica O2, na zbývajících pak ISDN BRI linky pro příchozí hovory.

Každý z pracovníků má nyní na stole digitální systémový telefon, operátorky a operátoři příjmu objednávek pak s náhlavní soupravou Plantronics tak, aby i při hustém telefonním provozu nedocházelo k vzájemnému vyrušování.

Řídící pracovníci mají možnost díky připojené hlasové poště KX-TVM50 a softwaru ANTS voice recording zadávat, která pracoviště budou aktuálně monitorována a nahrávána. Dalším nástrojem pro zvyšování efektivity je analytický software ANTS Call Centre Manager, díky němuž lze sledovat využití celého systému a tedy i pružně reagovat na požadavky provozu.

Pro lokalitu v Břeclavi byl vybrán IP systémový telefon KX-NT343, hovory mezi oběma pobočkami nyní mohou probíhat zdarma, IP telefon je zaregistrován jako systémová pobočka brněnské ústředny.

Ústředna je plně vybavena digitálními přístroji, čtyři analogové pobočky jsou použity jednak pro fax, dále pro telefon v cca 300 metrů vzdáleném odloučeném pracovišti, které je propojeno po areálové struktuře tak, aby i vzdálené pracoviště bylo v trvalém kontaktu se zbytkem firmy.

Pro budoucí potřeby automatické distribuce hovorů je ústředna vybavena automatickou spojovatelkou.

Celý systém je navržen tak, aby zvýšil produktivitu práce operátorů, generoval úspory IP propojením do Břeclavi a maximálním využitím výhodných tarifů operátora, a aby v neposlední řadě poskytl vedení společnosti nutný přehled nad efektivitou call centra.

Závěr

V rámci celého systému byla efektivně použita moderní kombinace IP telefonní ústředny, hlasové pošty, CTI softwaru a GSM bran, řešení přináší jak úspory, tak i efektivitu provozu.

Topologie telekomunikační infrastruktury Smero

