



Společnost VAK Břeclav

Nasazení VoIP technologie ve společnosti Vodovody a kanalizace Břeclav, a.s. Sjednocená komunikace efektivně propojuje všechny rozptýlené lokality. Volání zdarma, snadné přepojování hovorů a dosažitelnost pracovníků napříč všemi pracovišti. To oceňují zaměstnanci i zákazníci společnosti.

Kdo je VAK Břeclav?

Hlavní činností společnosti Vodovody a kanalizace (VAK) Břeclav je provádění analýz vzorků vody a provozování a diagnostika vodovodních a kanalizačních sítí v okresech Břeclav, Hustopeče a Mikulov.

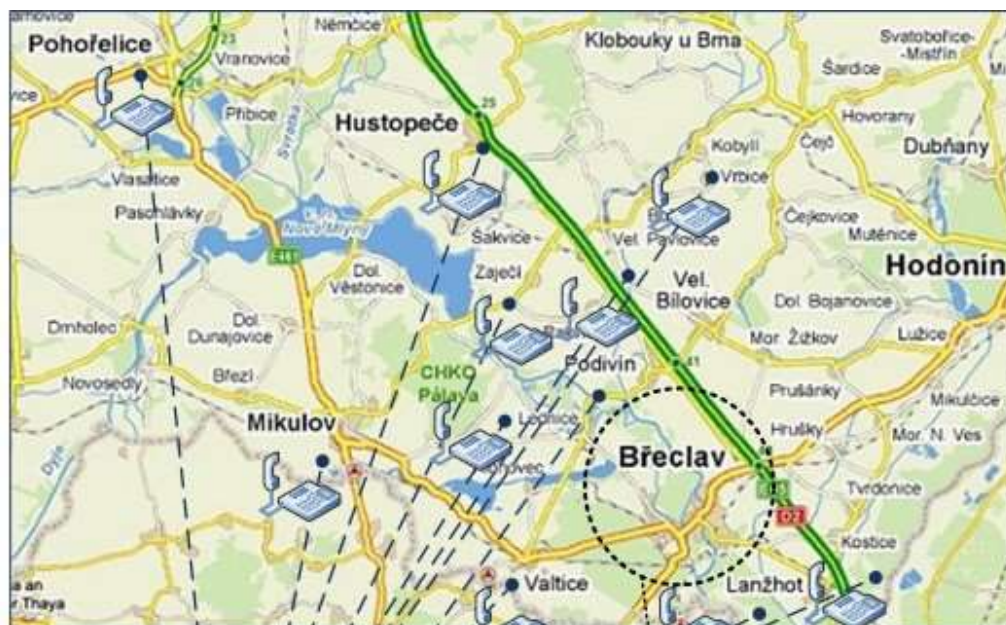
Proč zde zvolili moderní VoIP komunikace?

VAK Břeclav provozovala separovaně 2 nedostačující starší telefonní ústředny. První v sídle společnosti na ulici Čechova a druhou na ulici Bratislavská. V sídle společnosti se nachází také call centrum, které má důležitou roli při vyřizování žádostí zákazníků a evidenci poruch. Funkce call centra byly rovněž zastaralé.

Společnost dále provozuje 27 menších detašovaných pracovišť ve 3 okresech. Všechny tyto lokality měly nevyhovující systém vlastních ISDN nebo analogových přípojek operátora. Komunikace mezi jednotlivými provozy byla možná jen prostřednictvím veřejné telefonní sítě za poplatek.

Starý systém již nesplňoval aktuální potřeby VAK Břeclav na její komunikace. Společnost se proto rozhodla pro komplexní řešení od společnosti STAND vystavěné na moderních IP technologiích a integraci softwarových aplikací pro snadnou obsluhu hovorů.

Schéma sjednocené komunikace ve společnosti VAK Břeclav



sjednocená komunikace
- IP propoj detašovaných
pracovišť

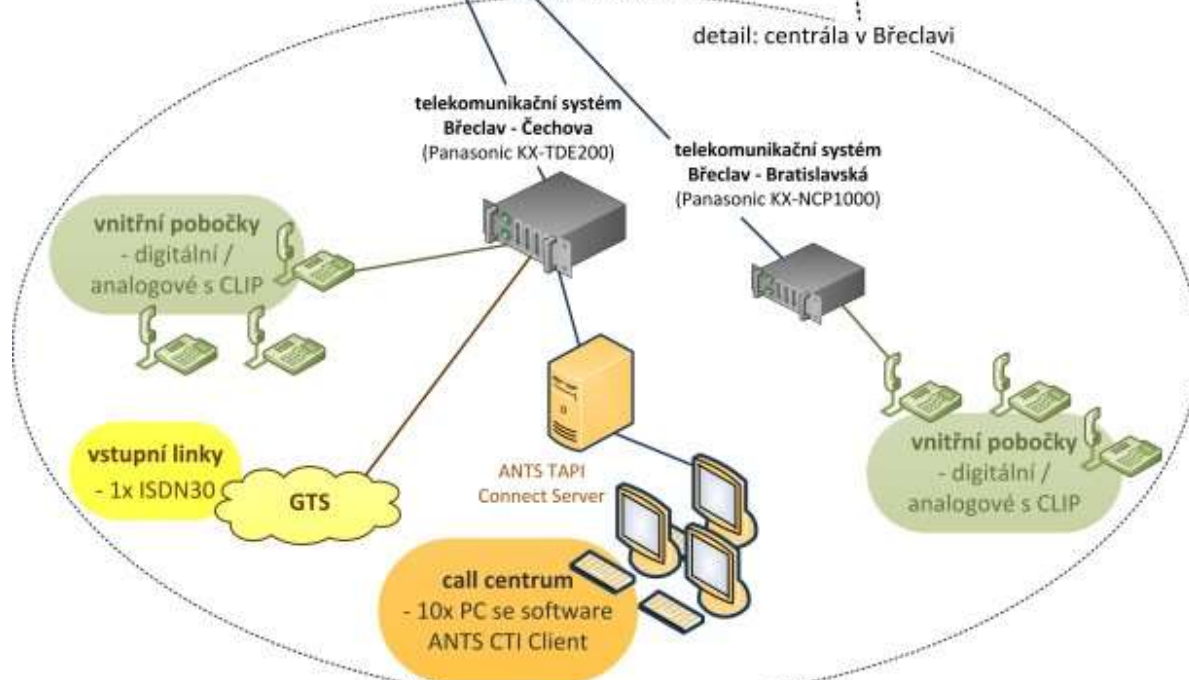


Internet

sjednocená komunikace
- IP protokol

Sjednocená komunikace efektivně propojuje všechny rozptýlené lokality. Volání zdarma, snadné přepojování hovorů a dosažitelnost pracovníků napříč všemi pracovišti. To oceňují zaměstnanci i zákazníci společnosti.

detail: centrála v Břeclavi



6 klíčových výhod nového systému

1. Propojení rozptýlených lokalit

Vzdálené lokality společnosti byly propojeny pomocí 6 VoIP kanálů s využitím IP sítě, využívané dosud pouze pro datovou komunikaci. Toto řešení umožnilo efektivní komunikaci se zákazníky i mezi kolegy navzájem.

2. Volání zdarma uvnitř společnosti

IP propojení umožňuje úsporu za poplatky, neboť hovory mezi pracovníky na všech lokalitách jsou vedeny IP technologií jako data a tedy zdarma. Pracovníci ze vzdálených lokalit si tak mezi sebou mohou volat jako by seděli ve vedlejší kanceláři.

3. Zkvalitnění služeb zákazníkům

Nové řešení vedlo i k vyšší spokojenosti zákazníků. Volající může být volně přepojován mezi všemi lokalitami a nemusí mu být doporučován nový telefonát na jiné oddělení nebo provozovnu.

4. Zastupitelnost a dosažitelnost pracovníků

V případě nemoci, dovolené nebo jiné nepřítomnosti konkrétního zaměstnance jsou hovory přesměrovány na zastupujícího pracovníka v jiné lokalitě. Je-li pracovník dočasně přemístěn na jiný závod, může být jeho telefon bez dalších nákladů přesměrován do příslušné lokality.

5. Aplikace pro snadnou obsluhu hovorů

Integrací PC aplikace ANTS CTI Client se stávajícím databázovým softwarem vzniklo propojení telekomunikačního a databázového systému. V aplikaci CTI Client může operátorka jednoduše spravovat všechny své přijaté/nepřijaté, volané/nedovolané hovory, vytáčet kontakty pohodlně z počítače nebo plánovat sobě i jiným hovory. Propojení této aplikace s databázovým podnikovým softwarem přineslo ještě další výrazné usnadnění práce. Při zavolání zaevidovaného zákazníka se automaticky operátorce na PC otevře zákaznická karta, kde vidí kontaktní informace klienta. Jaké služby využívá, jaký problém řešili naposledy, hradí-li včas všechny poplatky, má-li neuhrazené faktury, ...

6. Moderní komunikační systém hrazený z úspor

Dodávka byla realizována formou pronájmu. Celková měsíční výše úspor na poplatcích přitom výrazně převyšuje cenu za pronájem řešení (*viz tabulka níže*). Jednotlivé analogové a ISDN2 přípojky, za které dosud společnost platila kromě hovorného také paušální poplatky operátorům, byly sdruženy do vysokokapacitní přípojky ISDN30 v hlavní budově na ulici Čechova. Hovory ostatních lokalit jsou pak technologií VoIP směrovány do ústředny na centrále a poté přípojkou ISDN30 do veřejné sítě.

Řešení pro optimalizaci

Splněné cíle

- sjednocení vzdálených poboček do funkčního celku
- jednotný číslovací plán
- snadná obsluha hovorů

- **efektivní komunikace se zákazníky**
- **efektivní komunikace mezi zaměstnanci**
- **dosažení úspor**

Systém sjednocené komunikace

Staré pobočkové ústředny VAK Břeclav již z technického hlediska nebylo možné integrovat do tak sofistikovaného IP systému. Společnost STAND proto nasadila nejmodernější telefonní IP/digitální ústředny, které plně technologicky vyhovují navrhovanému projektu.

V centrále společnosti, na ulici Čechova, byla instalována nejmodernější IP pobočková ústředna Panasonic KX-TDE100, na ulici Bratislavská kapacitně menší ústředna Panasonic KX-NCP1000 a na ostatní provozovny VoIP SIP telefony.

Sjednocená komunikace ve společnosti VAK Břeclav využívá propojení všech lokalit pomocí technologie VoIP prostřednictvím velmi kvalitní datové sítě zajištěné společností GTS Czech, která na projektu spolupracovala.

Díky optimalizaci provozu, novým technologiím, zvýšení efektivity práce, úspoře nákladů a spolehlivosti naplňuje nový komunikační systém ve VAK Břeclav potřeby této moderní společnosti. Podporuje její rozvoj a přispívá k dosahování podnikatelských cílů.