



CASE STUDY

Biznes

Lincall System Call Center w Kolporterze

„Z perspektywy czasu widzimy jak duże znaczenie dla naszej firmy miało wdrożenie systemu Lincall Call Center. Dzięki temu rozwiązaniu nie tylko poprawiliśmy komunikację wewnątrz firmy – pomiędzy oddziałami, ale znacznie podnieśliśmy jakość obsługi Klienta”.

Grzegorz Fibakiewicz, wiceprezes Kolportera

PROFIL FIRMY



Kolporter jest największym dystrybutorem prasy w naszym kraju. Oferuje kompleksową obsługę punktów handlowych i sieci sprzedaży oraz świadczy usługi logistyczne i reklamowe. Spółka zbudowała największą w Polsce, zlokalizowaną w sklepach detalicznych, sieć terminali do sprzedaży doładowań prepaid. Terminale realizują również płatności i usługi elektroniczne. Kolporter jest właścicielem ponad 1000 saloników prasowych, w tym ponad 190 salonów Top-Press. W skład Kolportera wchodzi: Departament Dystrybucji Prasy, Departament Usług Elektronicznych oraz Departament Sieci Własnej.

Firma Kolporter na terenie całego kraju posiada około 50 oddziałów. Przed wdrożeniem platformy Lincall System Call Center, połowa z nich wyposażona była w lokalne centrale telefoniczne IP, zaopatrzone w moduł Call Center, który dodatkowo jest zintegrowany z ogólnofirmowym systemem CRM. Pozostałe oddziały terenowe posiadały analogowe linie telefoniczne lub tradycyjne centrale telefoniczne.

ROZWIĄZANIE



W celu poprawy jakości obsługi klienta, usprawnienia komunikacji wewnątrz firmy, a także zmniejszenia kosztów, firma Infover przeprowadziła w Kolporterze migrację lokalnych central IP do jednego centralnego systemu telekomunikacyjnego Lincall Call Center. Do tego rozwiązania podłączone zostały również oddziały, które wcześniej korzystały z tradycyjnych rozwiązań telefonicznych.

Lincall Call Center został zaimplementowany na bazie Lincall Centrali IP. Wdrożone w Kolporterze rozwiązanie jest w pełni redundantne, system podstawowy replikowany jest na identyczną platformę zapasową, a każda z nich znajduje się w innym Data Center.

Platforma Lincall dostarcza wiele mechanizmów umożliwiających integrację z systemem CRM oraz innymi systemami informatycznymi, które są wykorzystywane w Kolporterze. Zdecydowanie poprawiło to szybkość i jakość komunikacji zarówno wewnętrznej, jak i tej z Klientami. Zastosowane rozwiązanie pozwoliło również w bardzo dużym stopniu zmniejszyć wydatki związane z telefonią, przede wszystkim dzięki możliwości rezygnacji z tradycyjnych linii telefonicznych na rzecz łączy typu Sip Trunk, ale też ze względu na to, że ruch telefoniczny pomiędzy oddziałami terenowymi i główną siedzibą firmy odbywa się teraz w sieci wewnętrznej.

Dodatkowo, wdrożone zostały mechanizmy umożliwiające większą kontrolę oraz zarządzanie uprawnieniami do połączeń telefonicznych wykonywanych przez pracowników. Rozbudowany moduł raportowy pozwala na analizowanie różnych aspektów kontaktów telefonicznych z klientami oraz pracy konsultantów telefonicznych. Istotnym aspektem kosztowym i organizacyjnym jest również uruchomienie wideokonferencji, dzięki którym nie ma już potrzeby tak częstych delegacji i wyjazdów służbowych, bo wiele spotkań odbywa się w wirtualnych pokojach konferencyjnych, w których uczestnicy mogą na ekranie terminala IP widzieć siebie nawzajem.

KORZYŚCI



- darmowe połączenia pomiędzy oddziałami
- możliwość rozliczania oddziałów pojedynczo oraz jako całości
- centralne miejsce przechowywania nagrań
- ewidencja wszystkich kontaktów telefonicznych z klientami (zarówno przychodzących, jak i wychodzących)
- nagrywanie rozmów
- kontrola pracowników
- redukcja wydatków związanych z telefonią
- ograniczenie delegacji
- inteligentny mechanizm dystrybuowania połączeń
- centralne zarządzanie

Napisz do nas i dowiedz się jak możemy pomóc rozwinąć się Twojej firmie. Zespół naszych inżynierów jest gotowy do realizacji projektu dla Państwa firmy lub instytucji

Lincall

tel.: +48 41 310 68 94, +48 41 367 85 03

fax : +48 41 345 15 65,

e-mail: lincall@infover.pl

www.lincall.pl