

innovaphone Case Study

Luksemburskie call center LDL CONNECT SA korzysta teraz z rozwiązania innovaphone Queue Monitor do analizy połączeń



LDL CONNECT SA

LDL CONNECT SA to wielojęzyczne call center z siedzibą w Pétange w Wielkim Księstwie Luksemburga, specjalizujące się w telemarketingu B2B i outsourcingu central telefonicznych.

Aby sprostać rosnącym wymaganiom i zoptymalizować wydajność call center, firma korzysta obecnie z rozwiązania innovaphone PBX z innovaphone Queue Monitor do analizy połączeń.



Nasi agenci doceniają elastyczność w zarządzaniu połączeniami przychodzącymi, możliwość regulacji dostępnych linii oraz efektywność zdalnej obsługi. [...] Dajemy rozwiązaniu innovaphone 9 na 10 punktów! Nasze hasło to: „Telefonowanie to nasza specjalność”!



Yasmina Belarbi

administrator systemu w LDL CONNECT

LDL CONNECT poszukiwał bardziej nowoczesnego i niezawodnego rozwiązania

LDL CONNECT jest specjalistą w zakresie przyjmowania zgłoszeń telefonicznych i wielojęzycznego telemarketingu i działa od ponad 17 lat w Luksemburgu, zaledwie kilka kilometrów od granicy belgijskiej i francuskiej. Zespół ośmiu agentów sprawnie realizuje połączenia w 5 językach (luksemburskim, francuskim, niemieckim, angielskim, portugalskim). Oferowane usługi obejmują outsourcing central telefonicznych, kampanie telemarketingowe, monitorowanie zaproszeń, poszerzanie bazy danych i barometr satysfakcji klientów dla klientów z sektora medycznego i ochrony zdrowia, a także dla MŚP i instytucji publicznych.

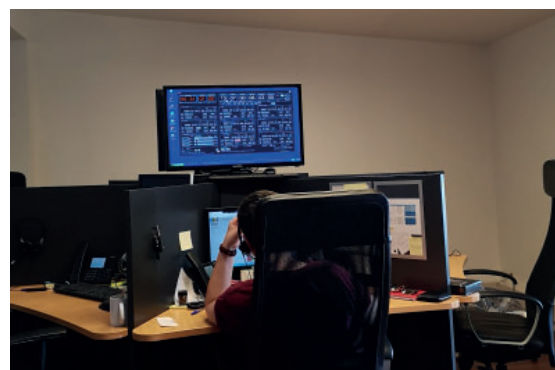
LDL CONNECT korzystał od 2011 roku z przestarzałej centrali, która nie spełniała już rosnących wymagań w zakresie zarządzania połączeniami. W poszukiwaniu nowego, bardziej nowoczesnego i niezawodnego rozwiązania, luksemburski „Créateur de contact” zdecydował się na nowoczesne i bezpieczne rozwiązanie innovaphone Queue Monitor. „Chcieliśmy zapewnić naszym klientom wydajne call center, w którym znajdują się kolejki, wiadomości oczekujące, jak również automatyczne sekretarki i rozwiązanie do monitorowania kolejki (Queue Monitor) dla naszych najważniejszych klientów. Oferujemy usługi dostosowane do potrzeb klienta, wysokiej jakości nowe rozwiązanie telefoniczne powinno oczywiście spełniać te wymagania i kryteria” - wyjaśnia Yasmina Belarbi, administrator systemu w LDL CONNECT. Specyfikacja wymagań obejmowała również wdrożenie oprogramowania ESTOS, wieloletniego partnera technologicznego innovaphone.

Wdrożenie rozwiązania innovaphone

System innovaphone PBX działa na bramie VoIP innovaphone IP6000 z 2 interfejsami PRI i SIP w celu zapewnienia pełnej redundancji. Jest to centrala hybrydowa, która posiada SIP i ISDN oraz możliwość tworzenia kopii zapasowych przez PRI, dzięki czemu centrum telefoniczne będzie nadal dostępne nawet w przypadku awarii linii internetowej. Yasmina Belarbi podkreśla: „Dzięki oprogramowaniu innovaphone Queue Monitor, każdy z naszych klientów może w razie potrzeby przekierować rozmowy na numer przypisany mu przez centralę, tak by rozmowy dotarły do kolejki, a następnie zostały odpowiednio przekazane agentom. Telefony połączone są za pomocą koncepcji hot deskingu, dzięki czemu agenci mogą logować się z dowolnego telefonu za pomocą swojego hasła”. Każdy z agentów posiada dwa numery wewnętrzne, 6xx dla połączeń przychodzących i 7xx dla połączeń wychodzących. Połączenia monitorowane

Klient - LDL CONNECT SA

- Call center
- Specjalista w zakresie telemarketingu B2B
- Zatrudnia około 10 agentów



Call center LDL Connect

Sytuacja wyjściowa i zadania

- Modernizacja call center przez Queue Monitoring
- Wysokie wymagania w zakresie niezawodności i wydajności
- Bezpieczeństwo i redundancja
- Hot deskingu dla agentów

są dla 2 kolejek za pomocą oprogramowania innovaphone Queue Monitor. Wszystkie połączenia rejestrowane są w oprogramowaniu Estos do celów statystycznych pod koniec miesiąca”, kontynuuje Yasmina Belarbi. Do podłączenia faksów analogowych używany jest adapter analogowy innovaphone IP22. Ponadto w firmie LDL CONNECT pracownicy korzystają z 10 nowoczesnych telefonów IP222 innovaphone z intuicyjną obsługą oraz zestawy słuchawkowe Jabra. Cała instalacja trwała tylko 2,5 dnia - jeden dzień na wstępną konfigurację i jeden dzień na instalację na miejscu, a także pół dnia na szkolenie - w trakcie którego, nie wystąpiły żadne istotne problemy.

Prosta administracja call center za pomocą innovaphone Queue Monitor

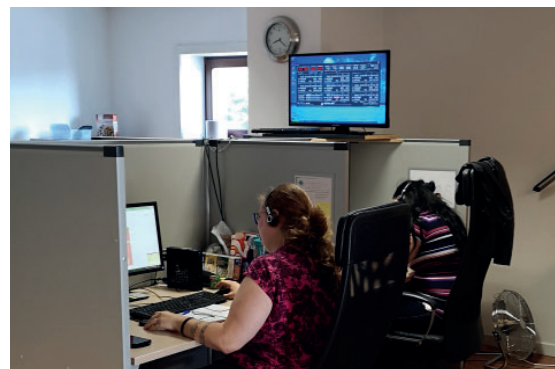
innovaphone Queue Monitor (iQM) pozwala na zbieranie informacji z systemu PBX VoIP w czasie rzeczywistym i wyświetlanie ich w przejrzystej formie graficznej. System iQM umożliwia optymalną ocenę obciążenia systemu telefonicznego i jednocześnie sygnalizuje problematyczne obciążenie ruchem. Kolejki mogą być monitorowane w czasie rzeczywistym, co pozwala na natychmiastową reakcję. Różne funkcje alarmowe i wczesnego ostrzegania umożliwiają w systemie iQM identyfikację krytycznych progów, dzięki czemu możliwe jest eliminowanie zatorów na wczesnym etapie, co gwarantuje, że żadne połączenie telefoniczne nie zostanie utracone. W ten sposób agenci LDL CONNECT mogą skrócić czas oczekiwania, a tym samym zwiększyć zadowolenie klientów. System iQM zbiera również informacje o czasie trwania kolejki, połączeniach przychodzących i przedwczesnych zawieszeniach połączeń w różnych okresach czasu. Informacje te pozwalają na przeprowadzenie indywidualnej i odpowiedniej analizy w celu oceny funkcjonowania usługi telefonicznej.

9 na 10 dla rozwiązania innovaphone

Kierownicy i agenci call center LDL CONNECT doceniają ulepszenia wprowadzone przez nowe rozwiązanie. „Telefony IP innovaphone są łatwe w obsłudze dzięki hot deskingowi z zestawami słuchawkowymi Jabra podłączonymi do portu USB z tyłu telefonu. Nasi agenci doceniają elastyczność w zarządzaniu połączeniami przychodzącymi, możliwość regulacji dostępnych linii oraz efektywność zdalnej obsługi. Rozwiązanie innovaphone Queue Monitor poprawiło jakość naszego call center”, mówi Yasmina Belarbi. Zapytana o ocenę poziomu satysfakcji w firmie, podsumowuje: „9 na 10 dla rozwiązania innovaphone! Nasze hasło to: Telefonowanie to nasza specjalność!”

Rozwiązanie

- innovaphone barma VoIP IP6000 z koncepcją redundancji
- innovaphone Queue Monitor do analizy połączeń
- innovaphone adapter analogowy IP22 do podłączenia faksu
- innovaphone IP222 nowoczesne telefony IP połączone za pomocą hot desking

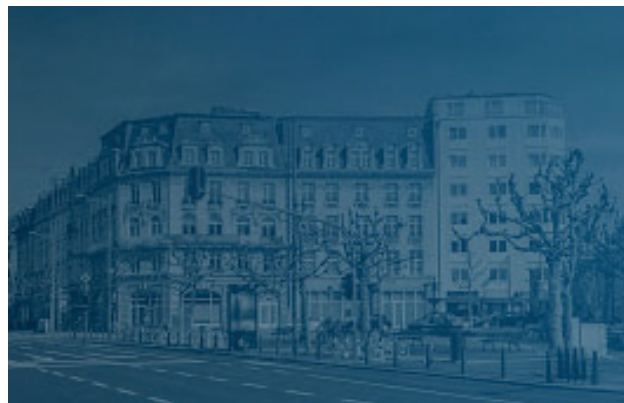


Call center LDL Connect

Korzyści dla klienta

- Wydajne call center z kontrolą kolejki w czasie rzeczywistym
- Możliwe jest eliminowanie zatorów na wczesnym etapie, dzięki czemu żadne połączenie telefoniczne nie zostanie utracone
- Bezpieczeństwo i redundancja, nawet w przypadku awarii Internetu
- Duża elastyczność agentów dzięki koncepcji hot desking
- Efektywna zdalna konserwacja

W skrócie



Klient:

LDL Connect

- Call center
- Specjalista w zakresie telemarketingu B2B
- Zatrudnia około 10 agentów

Postawione cele i zadania:

- Modernizacja call center przez Queue Monitoring
- Wysokie wymagania w zakresie niezawodności i wydajności
- Bezpieczeństwo i redundancja
- Hot desking dla agentów

Rozwiązanie:

- innovaphone barma VoIP IP6000 z koncepcją redundancji
- innovaphone Queue Monitor do analizy połączeń
- innovaphone adapter analogowy IP22 do podłączenia faksu
- innovaphone IP222 nowoczesne telefony IP połączone za pomocą hot desking

Korzyści dla klienta:

- Wydajne call center z kontrolą kolejki w czasie rzeczywistym
- Możliwe jest eliminowanie zatorów na wczesnym etapie, dzięki czemu żadne połączenie telefoniczne nie zostanie utracone
- Bezpieczeństwo i redundancja, nawet w przypadku awarii Internetu
- Duża elastyczność agentów dzięki koncepcji hot desking
- Efektywna zdalna konserwacja

innovaphone AG

Umberto-Nobile-Str. 15 | 71063 Sindelfingen | Germany

T +49 7031 73009-0 | F +49 7031 73009-9

info@innovaphone.com | www.innovaphone.com

Copyright © 2020 innovaphone® AG. (E 06/2020)

Z zastrzeżeniem wystąpienia możliwych błędów, zmian technicznych i modyfikacji warunków dostawy.

Inne przykładowe wdrożenia – Case Study znajdują się tutaj:

www.innovaphone.com

innovaphone 
communicate. connect. collaborate.