

# Tańsza komunikacja w chmurze

Firma AutoGuard zdecydowała się na pierwsze wdrożenie w modelu chmurowym. Uruchomiony w tym modelu system komunikacji pozwolił obniżyć koszty rozmów wychodzących o ok. 30%.

MONIKA TOMKIEWICZ

**A**utoGuard świadczy usługi w zakresie systemów wspomagających zarządzanie i monitorowanie GPS floty pojazdów. Firma korzystała z dwóch klasycznych central telefonicznych: cyfrowej i analogowej z zewnętrznym systemem IVR i sprzętową rejestracją rozmów.

## Jeden numer dla wszystkich

Głównym powodem zmian było obniżenie kosztów i podniesienie elastyczności rozwiązania obsługującego klientów. „Ze względu na rozdzielone lokalizacje oddziałów firmy dużą rolę grały koszty połączeń międzymiastowych. Klasyczny system telekomunikacyjny był trudny do modernizacji i uniemożliwiał dostosowanie go do zmian struktury organizacyjnej” – wyjaśnia Wojciech Filipiak, dyrektor Biura Obsługi Klienta w AutoGuard. Narastała potrzeba ujednolicenia systemu telekomunikacyjnego, ustanowienia jednego numeru dostępowego dla głównego kanału łączności z klientami – Centrum Obsługi Klienta. Dotychczasowy system utrudniał komunikację z klientami, uniemożliwiał jednoznaczną identyfikację kanałów, nie zapewniał narzędzi do zarządzania i raportowania. AutoGuard zdecydował się na wdrożenie systemu cloud.PBX i cloud.IVR firmy **Focus Telecom Polska**. To pierwsze w AutoGuard systemy w modelu cloud.

## Łatwiej i elastyczniej

„Rozwiązania chmurowe zostały wybrane z wielu powodów. Po pierwsze ze względu na łatwość implementacji w strukturze IT i możliwość wykorzystania istniejącego okablowania. Poza tym ważna była też możliwość elastycznego, zdalnego zarządzania i konfiguracji, bez potrzeby odwoływania się do serwisu firmy telekomunikacyjnej” – wymienia Wojciech Filipiak. Podkreśla, że ważny był duży wybór narzędzi kontrolnych i raportowych umożliwiających analizę działania systemu i dostosowanie go do potrzeb grupy



WOJCIECH FILIPIAK

dyrektor Biura Obsługi Klienta w AutoGuard

**Przydatną funkcjonalnością jest poczta głosowa wysyłana w postaci pliku dźwiękowego na e-mail użytkownika. Nie ma obawy, że zainteresowany nie odsłucha komunikatu.**

pracowników. Wdrożenie systemów trwało ok. 6 miesięcy. W tym czasie firma testowała systemy i wybrała cloud.PBX i cloud.IVR. Następnie została przeprowadzona instalacja próbna na pięciu numerach wewnętrznych, mająca na celu ocenę jakości połączeń, niezawodności i stabilności rozwiązania. Kolejnym krokiem była instalacja równoległa. Na bazie puli numerów z jednego zakresu DDI „wypożyczonych” przez dostawcę zaimplementowano cały system, skonfigurowano system cloud.IVR i rejestrację rozmów. Przez ok. miesiąca wykorzystywano cloud.PBX równoległe z obecnymi centralami. „Pozwoliło to użytkownikom przystosować się do rozwiązania, zapoznać z obsługą nowych aparatów i skorygować ewentualne niedoskonałości. W tym czasie prowadzone były działania zmierzające do zmiany dostawcy usług telekomunikacyjnych, czyli przeniesienie wykorzystywanych numerów do **Focus Telecom Polska**” – opowiada Wojciech Filipiak.

## METRYCZKA

**Firma:** AutoGuard SA

**Branża:** telematyka

**Produkty:** Platforma Telematyczna AutoControl (wersje stacjonarne i mobilne), urządzenia pojazdowe, usługi nadzoru logistycznego oraz ochrony pojazdów



**Zatrudnienie:** 110 osób

**Zatrudnienie w dziale IT:** 6 osób

**Przychody:** brak danych

## KLUCZOWE SYSTEMY



**Nazwy systemów:** cloud.PBX, cloud.IVR

**Do czego służy:** obsługa komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej

**Dostawca:** Focus Telecom Polska

## Sylwestrowa zmiana

Jednej nocy, z 31 grudnia na 1 stycznia, przełączono numery na nową sieć i system rozpoczął pracę. Wojciech Filipiak podkreśla, że ze względu na charakter działalności firmy, pracującej w systemie 24/7, istotne było, aby przerwa w dostępie do usług była jak najkrótsza i nie występowała konieczność zmiany numerów dostępowych. Dzięki „równoległej” implementacji czas przełączania był niezauważalny i klienci nie dostrzegli różnicy. AutoGuard wykorzystuje głównie standardowe funkcje centrali, rozmowy wewnętrzne, przekierowania rozmów, pocztę głosową. „Przydatną funkcjonalnością jest poczta głosowa wysyłana w postaci pliku dźwiękowego na e-mail użytkownika. Nie ma obawy, że zainteresowany nie odsłucha komunikatu” – mówi Wojciech Filipiak. Firma wykorzystuje wszystkie funkcje związane z konfiguracją kont użytkowników, powiązanie użytkownika z aparatem, automatyczną konfigurację, wspólne książki telefoniczne, systemy sekretarsko-dyrektorskie, rejestrację rozmów. System IVR obsługuje główne kanały komunikacji głosowej z firmą, w połączeniu z działalnością Biura Obsługi Klienta. Wielopoziomowy IVR steruje połączeniami do działów firmy. Wykorzystywane są moduły raportowe i nadzorujące pracę grup pracowników.

## 30% taniej

Wdrożenie przeprowadzono rok temu, można więc mówić o wymiernych korzyściach biznesowych. Nowe systemy ujednoliciły wewnętrzne i zewnętrzne kanały komunikacji. W AutoGuard jest jeden wspólny numer dostępowy, łatwy do zapamiętania dla klientów. Wdrożenie pozwoliło na obniżenie kosztów obsługi komunikacji w firmie – koszty rozmów wychodzących spadły o ok. 30%. Firmę czeka integracja systemu IVR z systemem Obsługi Zgłoszeń i systemem CRM. ▶