



[teleakademia]

Wdrożenie IP PBX MASTER

Prezentacja wdrożenia systemu IP PBX MASTER w firmie specjalizującej się w ubezpieczeniach komunikacyjnych - BIK Brokers. System o dużej wydajności i szerokich możliwościach konfiguracyjnych usprawnił przyjmowanie zgłoszeń od klientów i zoptymalizował komunikację wewnętrzną.

Wstęp

BIK Brokers istnieje od 2000 roku. Od momentu rozpoczęcia działalności odnotowuje ciągły wzrost sprzedaży, oferując swoim klientom nie tylko pełną obsługę w zakresie czynności związanych z zawarciem umowy ubezpieczenia, ale również profesjonalną asystę szkodową. BIK Brokers swoją silną pozycję na rynku brokerów ubezpieczeniowych w dużym stopniu zawdzięcza stosowaniu innowacyjnych rozwiązań.

Dotychczas w BIK Brokers funkcjonowała "tradycyjna" firmowa centralka z liniami telefonicznymi od lokalnego operatora.

Zadanie

W ostatnim czasie jednym z kluczowych zadań, jakim musiał sprostać BIK Brokers, było unowocześnienie procedur oraz stworzenie zintegrowanego systemu umożliwiającego kontrolowanie wszystkich etapów procesu likwidacji szkody. Wprowadzane zmiany muszą jednak zawsze idealnie wpasowywać się w potrzeby oraz przynosić zauważalne efekty w postaci poprawy jakości pracy i obsługi klientów. Firma BIK Brokers zwróciła się do TELEAKADEMII o przygotowanie projektu i wdrożenie wydajnego systemu telefonicznego w technologii IP.

Oczekiwania obejmowały:

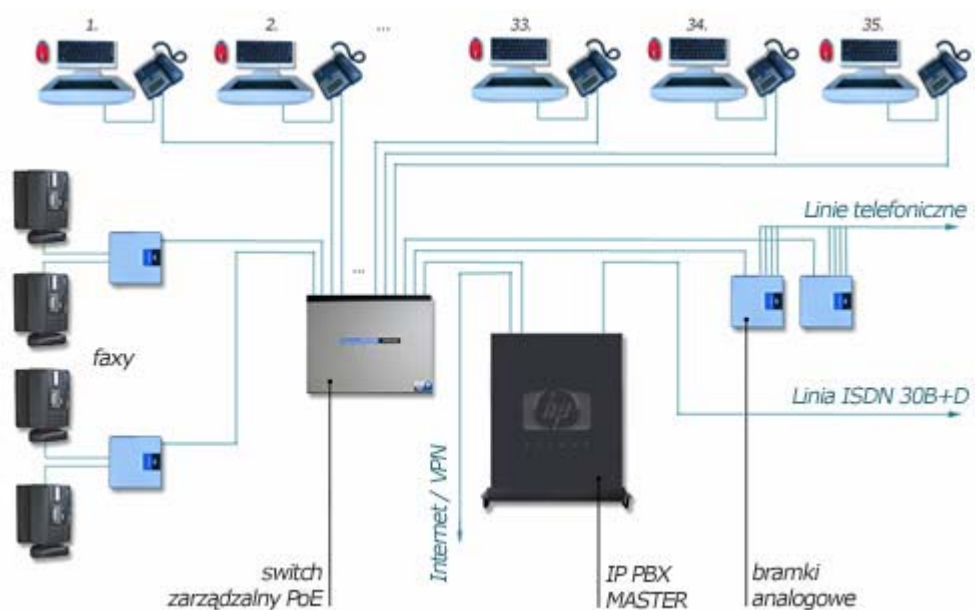
- dostawę i instalację systemu IP PBX z możliwością rozbudowy i integracji
- pełną obsługę komunikacji biurowej, z uwzględnieniem trzech stanowisk sekretarskich
- systemową obsługę kolejek połączeń zewnętrznych
- wdrożenie oprogramowania statystycznego
- udostępnienie wirtualnych konsol sekretarskich
- możliwość prowadzenia międzyoddziałowych rozmów przez Internet (bezpłatne połączenia)



[teleakademia]

Rozwiązanie

W uzgodnieniu z menedżerami BIK Brokers, na bazie struktury firmy oraz obsługiwanych procesów komunikacyjnych zaprojektowaliśmy kompletny system Telefonii IP oparty na IP PBX MASTER. System jest optymalnie dostosowany do aktualnych potrzeb firmy przy jednoczesnej możliwości rozszerzania ilości Aparatów IP oraz zwiększania ilości linii miejskich.



System składa się z:

- IP PBX MASTER (z interfejsem 30B+D)
- Switch 48 portów PoE - Linksys SRW248G4P-EU
- 35 Aparatów IP z zestawami nagłownymi - Linksys SPA922, Linksys SPA962
- 4 Bramki analogowe (8 linii miejskich FXO + 4 linie wewnętrzne FXS) - Linksys SPA400, Linksys PAP2T-EU
- 4 Faksy
- Zasilacz awaryjny UPS

System jest podłączony do:

- 1 linii cyfrowej ISDN 30B+D operatora lokalnego
- 8 linii analogowych operatora lokalnego
- korporacyjnej sieci VoIP poprzez lokalny Internet szerokopasmowy



[teleakademia]

Wdrożenie

Wdrożenie trwało 3 tygodnie i podzielone było na: uzgodnienia i dostawę sprzętu, konfigurację i aranżację stanowisk oraz szkolenia dla agentów telefonicznych i menedżerów zespołów. Ponieważ w firmie funkcjonowała już centralka telefoniczna, mogliśmy system IP zbudować równolegle, zaaranżować go do potrzeb organizacji, gruntownie przetestować a dopiero wtedy przełączyć obsługę ruchu. Dało to możliwość uwzględniania bieżących uwag pracowników już na etapie instalacji a jednocześnie zapewniło 100% ciągłości obsługi klientów.

Wdrożenie zawierało:

- rozpoznanie potrzeb i wykonanie projektu
- dostawę i instalację sprzętu
- konfigurację usług oraz przepływu połączeń wewnętrznych
- wprowadzenie zapowiedzi słownych, obsługujących automatycznie połączenia przychodzące
- szkolenia dla pracowników i menedżerów

Korzyści

Najważniejszą zmianą, którą wniósł nowy system IP PBX MASTER jest nadanie komunikacji telefonicznej cech odrębnego procesu jakościowego. Agenci call center zgłaszają swoją gotowość do odbierania połączeń poprzez zalogowanie się do systemu. Każde połączenie od klienta trafia więc wyłącznie do osoby właściwie przygotowanej technicznie i merytorycznie do pełnej obsługi zgłoszenia. Przerwa w pracy agenta każdorazowo zgłaszana jest do systemu, który automatycznie kieruje nowe rozmowy do pozostałych aktywnych agentów. Takie rozwiązanie komunikacji telefonicznej gwarantuje podwyższony standard obsługi klientów a to wpływa wprost na **konkurencyjność oferty i bezpośrednie zyski**.

Osiągnięte cele:

- wprowadzenie systemu wysokiej jakości obsługi klientów (call center)
- kontrola i optymalizacja pracy agentów
- usprawnienie komunikacji wewnętrznej
- stałe wsparcie techniczne w ramach opieki serwisowej



[teleakademia]

Komentarz BIK Brokers

"Wdrożenie nowoczesnego, zintegrowanego systemu telefonii IP stało się niezbędne, aby zapewnić sprawną i niezawodną technicznie obsługę klientów. Zastosowane przez nas rozwiązania czynią nas prekursorem wśród brokerów ubezpieczeniowych."

- Roman Czarnowski, CEO, BIK Brokers.

Prezentacja video:



<http://www.teleakademia.pl/master>

O TELEAKADEMII:

Zadaniem TELEAKADEMII jest popularyzowanie i wdrażanie nowoczesnych, firmowych systemów komunikacji IP. Projekt ten rozwija Spółka MASTER TELECOM, mająca swoją siedzibę w Pomorskim Parku Naukowo - Technologicznym w Gdyni. TELEAKADEMIA realizuje systemy telefoniczne IP dla firm jak i operatorów usług. TELEAKADMIA organizuje szkolenia i kursy dla użytkowników oraz administratorów tych systemów.

Kontakt:

MASTER TELECOM

Al. Zwycięstwa 96/98, 81-451 Gdynia

Tel. (58) 350-86-37

E-mail: biuro@teleakademia.pl

Info: <http://www.teleakademia.pl>

