

KONTAKTNÍ CENTRUM EUROPE CALLING



Společnost Europe Calling, a.s. poskytuje insourcing a outsourcing služeb kontaktního centra. Díky vlastní síti obchodních zástupců může kombinovat prodej služeb po telefonu a direct mail s přímým kontaktem koncového zákazníka. To

dovoluje poskytnout zákazníkům komplexní služby. Silný důraz je kladen na detailní reporting – vlastní informační systém dovoluje poskytnout zákazníkům detailní reporting všech aktivit dle potřeby na denní, týdenní, měsíční nebo individuální bázi.

Společnost Europe Calling, a.s.. působí v České republice od roku 1998, poskytuje služby na českém, slovenském a polském trhu. Provozuje call centra v Praze, Ústí nad Labem, Bratislavě a Polsku o velikostech 40 – 110 operátorských pracovišť.

V závěru roku 2008 se společnost Europe Calling rozhodla v duchu hesla „Úspěch tvoří úspěch“, rozšířit své kapacity výstavbou druhého call centra v Praze. Na přelomu roku 2008 a 2009 proběhlo výběrové řízení, v rámci kterého zvítězila společnost Prog-Soft. Po nezbytných stavebních úpravách nových prostor bylo možné zahájit práce v únoru 2009 a již od začátku března 2009 byl spuštěn pilotní provoz celého call centra.

„Díky dlouholetým zkušenostem v oblasti call center jsme již přesně věděli, co potřebujeme. Základní kritéria pro nás byla nízké investiční náklady a vysoká efektivita. Možnost provozovat call centrum formou služby umožnila minimalizovat

náklady a technologie prediktivního vytáčení spolu s procesním CRM nám zajistila maximální efektivitu.“ říká Marcela Černianská Business Develop. Director.

Prog-Soft nabídl možnost provozování kontaktního centra formou služby. To umožnilo Europe Callingu v době hospodářské krize minimalizovat nároky na investiční prostředky a zároveň umožnilo více se soustředit na vlastní business.

Specifickým požadavkem na technologii call centra byla funkce prediktivní vytáčení hovorů, která umožňuje při odchozích voláních připravovat více hovorů současně pro jednoho operátora a až úspěšně spojený hovor operátorovi předat. Díky této funkci je možné dosáhnout výrazně vyšší efektivitu operátorů, jelikož veškerý čas mohou věnovat vlastní práci namísto vytáčení hovorů a čekání na spojení.

Jako informační systém dodal Prog-Soft vlastní procesní CRM CallMe, které řeší kromě podpory operátorů především další zpracování požadavků klientů v průběhu definovaného procesního cyklu. Tato část zahrnuje podporu quality managementu, detailní reporting a konfigurační rozhraní. Právě propracovaný proces zpracování hovorů a návazných činností, který je zapracován do CRM CallMe, dělá call centrum Europe Calling unikátním a úspěšným.

Hlavní přínosy nového call centra:

- ▶ provoz formou služby ▶▶▶ minimální investice
- ▶ prediktivní vytáčení ▶▶▶ vyšší efektivita operátorů
- ▶ procesní CRM ▶▶▶ dopad na kvalitu a cash flow



„Díky dlouholetým zkušenostem v oblasti call center jsme již přesně věděli, co potřebujeme. Základní kritéria pro nás byla nízké investiční náklady a vysoká efektivita. Možnost provozovat call centrum formou služby umožnila minimalizovat náklady a technologie prediktivního vytáčení spolu s procesním CRM nám zajistila maximální efektivitu.“
říká Marcela Černiánská, Business Develop. Director.

Součástí dodávky bylo kompletní vybavení call centra telekomunikačními technologiemi, zajištění IT infrastruktury a nasazení informačního systému.

Kompletní dodávka vybavení call centra zahrnovala:

- ▶ telekomunikační technologie
 - telefonní ústředna Aastra MX-ONE Telephony systém
 - systém kontaktního centra Aastra Solidus eCare
 - systém prediktivního vytáčení Predictive dialer
- ▶ procesní CRM CallMe
- ▶ nahrávání hovorů včetně CTI integrace
- ▶ IT infrastruktura
 - PC pro operátory i vedení KC
 - systémové a databázové servery
 - aktivní datové prvky
- ▶ Slaboproudé systémy
 - strukturovaná kabeláž
 - EZS
 - systém kontroly vstupu



Vzhledem k rozsahu zakázky byla nedílnou součástí realizace také systémová integrace jednotlivých technologií. Vzájemná provázanost jednotlivých systémů dovoluje např. jednoduché přehrávání nahrávek hovorů přímo ze CRM.

Dle hesla Prog-Softu - „Implementací řešení pro nás spolupráce nekončí, ale začíná.“ pokračuje úzká spolupráce mezi pracovníky Prog-Softu a Europe Callingu i po předání call centra do provozu. *„Dnes, po půl roce úspěšného fungování provozu call centra, již můžeme také velice pozitivně zhodnotit podporu pracovníků Prog-Softu, a to nejen během každodenního provozu, ale i při spouštění nových projektů, což nám výrazně pomáhá pružně reagovat na požadavky našich klientů.“* říká Andrea Razáková, Ředitelka Call Centra.

„Dnes, po půl roce úspěšného fungování provozu call centra, již můžeme také velice pozitivně zhodnotit podporu pracovníků Prog-Softu, a to nejen během každodenního provozu, ale i při spouštění nových projektů, což nám výrazně pomáhá pružně reagovat na požadavky našich klientů.“ říká Andrea Razáková, Ředitelka Call Centra.

Společnost PROG-SOFT je systémový integrátor, který se specializuje na vývoj a implementaci SW a oblast telekomunikací. V oblasti telekomunikací zejména na kompletní dodávku Kontaktních center, telefonních ústředen a specializovaných telekomunikačních řešení. Na českém trhu působí od roku 1991. Má stabilní a zkušený tým odborníků, kteří mají zkušenosti s návrhem a implementací sofistikovaných řešení. Nabízí široký a propracovaný systém služeb od analýzy potřeb přes návrh řešení, implementaci až po servis a rozvoj řešení. Zakládá si na pravidelné komunikaci a péči o zákazníka. Implementací řešení pro nás spolupráce nekončí, ale začíná.