



Przedstawia

CASE STUDIES

600

Firm z naszym
systemem
contact center

**1.5
mln**

Realizowanych
połączeń dziennie

3400

Uruchomionych
stanowisk
Call Center



Międzynarodowe
Targi
Poznańskie

Lider polskiego przemysłu targowego. Posiada wewnętrzny dział Call Center, który realizuje kampanie na potrzeby promocji wydarzeń targowych i konferencyjnych, szczególnie pod kątem pozyskania gości targowych.

Konsultanci poza Polską kontaktują się z firmami z różnych stron świata np. Niemiec, Francji, Wielkiej Brytanii, Rosji, Ukrainy, Grecji czy Egiptu.



CASE STUDY

PRZEMYSŁ TARGOWY

PROBLEMY I POTRZEBY

Pracowaliśmy nad rozwiązaniem, które pozwoliłoby zebrać i aktualizować dane o zwiedzających. Drugi etap wdrożenia miał na celu zwiększenie czasu pracy konsultantów.



ROZWIĄZANIA

- Systell Contact Center w chmurze
- Predictive dialer
- Integracja z wewnętrznym systemem sekcji baz danych



EFEKTY

Natychmiastowy zwrot z inwestycji ze względu na redukcję 50% stanowisk. Nowe narzędzia zapewniły lepszą jakość i efektywność konsultantów. To przyczyniło się do pozyskania nowych zleceń dla MTP.

DZIAŁANIA

Przeprowadziliśmy optymalizację i szkolenia, dostosowujące pracę systemu do prowadzonego biznesu. Pozwoliło to na w pełni samodzielne zarządzanie pracą call center przez managera MTP.



CASE STUDY

BRANŻA OUTSOURCINGOWA

PROBLEMY I POTRZEBY



Współpraca z Media System to nieustanne wyzwanie. Na początku zajęliśmy się kwestią otwartości systemu na realizowanie kampanii wychodzących oraz przychodzących. System miał być gotowy do przeprowadzania zarówno prostych i bardzo skomplikowanych kampanii. Kolejnym etapem było zapewnienie spójnej obsługi Back Office oraz płynne przesyłanie danych do wewnętrznego systemu T-mobile.



mediasystem...

Media System świadczy usługi Business Process Outsourcing, skupiając się wokół Outsourcingu Call Center oraz Outsourcingu Sił Sprzedaży. Główne projekty call center realizowane są dla popularnych operatorów sieci komórkowej.

ROZWIĄZANIA

- Centrala 3CX oraz FreePBX
- Systell CC w wersji stacjonarnej z backupem w chmurze
- Predictive Dialer
- Moduł Zamówień, pozwalający na obsługę Back Office bezpośrednio w systemie call center.



OUTSOURCING

EFEKTY

Zastosowane rozwiązania pozwoliły na dynamiczny rozwój firmy oraz zwiększono 10-krotnie liczbę stanowisk. Firma Media System mogła skutecznie realizować plany sprzedażowe. Przyczyniliśmy się do optymalizacji czasu pracy Back Office oraz kadry managerskiej.

Największa polska firma, zajmująca się doradztwem w zakresie zwrotu podatku oraz innych usług związanych z legalną pracą za granicą.

Euro-Tax.pl pomogło 200 tys. Polaków odzyskać ponad 200 mln złotych. Dzięki naszej optymalizacji liczba Polaków odzyskujących podatek rośnie, a to poskutkowało wzrostem liczby obsługiwanych klientów dziennie.



CASE STUDY

DORADZTWO PODATKOWE

PROBLEMY I POTRZEBY

To zlecenie wymagało od nas połączenia wielu kanałów komunikacji z klientem, tak aby wiele działań operacyjnych znajdowało się w jednym, wygodnym narzędziu. Kolejnym celem, był wzrost efektywnego czasu pracy konsultantów.



ROZWIĄZANIA

- Systell CC w wersji stacjonarnej
- Predictive dialer
- Kampanie SMS oraz e-mail
- Klient poczty e-mail
- Otrzymywanie zgłoszeń z formularzy na stronach internetowych
- Automatyczne wypełnianie szablonów dokumentów w PDF



CO ZYSKALIŚMY?

Efektom wspólnej pracy był wzrost szybkości i jakości obsługi, związany z integracją działań w jednym narzędziu. Dodatkowym atutem było usprawnienie raportowania i zarządzania pracą dzięki automatyzacji.

DZIAŁANIA

Zastosowaliśmy pełną integrację. Pierwsza dotyczyła centrali telefonicznej Panasonic. Następnie przeszliśmy do systemów firmy kurierskiej oraz czterech innych systemów informatycznych m.in. klasy ERP.



BRANŻA SPOŻYWCZA



PROBLEMY I POTRZEBY

Podstawowy problem stanowiło zbieranie zamówień. W godzinach między 10 a 13 powodowało trudności w dodzwonieniu się do firmy. Następnie należało wprowadzić zmiany w ustalaniu tras samochodów dostawczych, tak aby były wypełnione zamówieniami.



CASE STUDY

Firma GRZEŚKOWIAK od 40 lat jest producentem świeżej żywności przeznaczonej do bezpośredniej konsumpcji. To lider innowacji technologicznych. Dział Obsługi Klienta zajmuje się przede wszystkim telefonicznym zbieraniem zamówień zarówno w kanale przychodzącym, jak i wychodzącym.



ROZWIĄZANIA

- Systell CC w wersji stacjonarnej
- Centrala 3CX
- Wallboard z informacją o natężeniu ruchu



EFEKTY

Problem z dodzwonieniem się w godzinach szczytu został rozwiązany przez sprawne zarządzanie ruchem telefonicznym. Praca operacyjna została zoptymalizowana, dzięki połączeniu zbierania zamówień poprzez połączenia wychodzące oraz przychodzące. Dzięki naszym działaniom trasy dostawców zostały wypełnione w odpowiednich terminach, narzuconych przez Dział Produkcji.

K2 DYSTRYBUCJE

Od ponad 10 lat zajmuje się BPO, czyli realizacją zadań powierzanych przez Zleceniodawców.

EFEKT WOW

Współpraca z nami zaowocowała dla K2 Dystrybucje pozyskaniem firmy Energa. Ponadto dotychczasowi Partnerzy (Netia, Dialog, Vectra) docenili zmiany w firmie i zlecieli nowe kampanie.



CASE STUDY

USŁUGI TELEKOMUNIKACYJNE

PROBLEMY I POTRZEBY

W tym przypadku mieliśmy do czynienia z częstymi problemami występującymi w firmach telekomunikacyjnych. Naszym zadaniem, było zwiększenie skuteczności konsultantów, szybkie dostarczanie nowych funkcji oraz automatyzacja raportowania.



ROZWIĄZANIA

- Systell CC kolokowany w Data Center
- Predictive dialer
- Stworzenie zaawansowanego i automatycznego raportowania 3CX



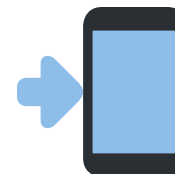
EFEKTY

Inwestycja w Systell CC doprowadziła do dynamicznego rozwoju firmy. Oprócz nowych stanowisk pracy, wzrosła również efektywność obecnych konsultantów. Dodatkowym atutem była automatyzacja wymiany danych oraz szybkie wdrażanie nowych projektów.



PREDICTIVE DIALER

Automatycznie inicjuje połączenia dla konsultanta, tak aby skrócić jego czas bez aktywnych połączeń. To rozwiązanie znacząco wpływa na poprawę efektywności czasu pracy agentów.



CASE STUDY

BRANŻA MEDYCZNA

EFEKTY



Zwielokrotniony wzrost dochodów pozwalający na zakup nowych mammoбусów



Zwiększona ilość przeprowadzanych rozmów dzięki dialerowi predictive



Ułatwione planowanie krótko- i długoterminowych działań operacyjnych firmy

NZOZ Mammo-Med specjalizuje się w mobilnej diagnostyce raka piersi z użyciem mammoбусów. Pojazdy są specjalnie zaprojektowane dla potrzeb wykonywania badań mammograficznych. Istotą funkcjonowania działu call center jest dotarcie do jak największej liczby kobiet uprawnionych do badania i umówienie ich wizyty w mammo-busie.



PROBLEMY I POTRZEBY

- Poprawa efektywności konsultantów
- Dostarczenie spójnego narzędzia do raportowania pracy
- Zapewnienie systemu z wysoką jakością dźwięku podczas rozmów z uwagi na intymny charakter kontaktu



ROZWIĄZANIA

- Systell Contact Center w wersji stacjonarnej
- Predictive Dialer
- Centrala FreePBX



Hurtownia farmaceutyczna działająca od 1991 r. Głównym celem firmy LUBFARM jest pomoc aptekom w budowaniu przewagi konkurencyjnej w stosunku do agresywnych podmiotów sieciowych. Realizuje to zarówno poprzez zapewnienie atrakcyjnej oferty jak i zespół skoordynowanych, przemysłanych i skutecznych działań marketingowych.



CASE STUDY

BRANŻA FARMACEUTYCZNA

PROBLEMY I POTRZEBY

Ujednolicenie pracy i rozliczania trzech oddziałów w Polsce. Połączenie systemu CRM z funkcjami telekomunikacyjnymi. Integracja z autorskim systemem klasy ERP, w celu powiązania wyników Call Center z wynikami sprzedaży. Kontrola i raportowanie czasu pracy i wyników call center.



ROZWIĄZANIA

- Systell CC stacjonarny
- Centrala 3CX z integracją z dotychczasową centralą
- Stworzenie zaawansowanego systemu raportowania łączącego wyniki sprzedażowe z systemu ERP z wynikami call center.



EFEKTY

Kadra managerska uzyskała dostęp do nowych danych i statystyk. W ten sposób został stworzony system premiowy dla konsultantów.

DZIAŁANIA

Zoptymalizowaliśmy pracę infolinii i telemarketingu wychodzącego, w trzech oddziałach. Nasze wdrożenie ułatwiło i usprawniło zarządzanie call center.



PROBLEMY I POTRZEBY

Główną potrzebą była konieczność poradzenia sobie z dużą liczbą połączeń porzucanych z uwagi na długi czas oczekiwania na połączenie. Warunkiem koniecznym było zachowanie złotego numeru komórkowego.



ROZWIĄZANIA

- Centrala 3CX do obsługi inbound
- Wallboard z informacją o natężeniu
- Połączenie linii GSM i VoIP z zachowaniem złotego numeru komórkowego
- Systell Contact Center stacjonarnie

CASE STUDY

USŁUGI FINANSOWE

BOCIAN[®]
POŻYCZKI

EVEREST FINANCE Sp.z.o.o. jest dużym, dynamicznie rozwijającym się polskim przedsiębiorstwem świadczącym usługi finansowe pod marką Bocian Pożyczki. Call Center obsługuje przede wszystkim kanał infolinii sprzedażowej.



DZIAŁANIA

Zastosowanie centrali 3CXPhone for Windows pozwoliło agentom z łatwością odszukać połączenia porzuczone. Jedną z funkcji aplikacji jest oddzwanianie, które pozytywnie wpływa na UX (User Experience).



EFEKTY

Analiza natężenia ruchu w czasie rzeczywistym zdecydowanie ułatwiła zarządzanie Call Center. Klient zyskał możliwość natychmiastowej reakcji w zarządzaniu kolejkami. Ponadto odnotowaliśmy wielokrotny wzrost odbieralności połączeń i jakości obsługi klienta.



Specjaliści z obszaru logistyki, którzy o transporcie i spedycji wiedzą wszystko. Na podstawie swojego doświadczenia zbudowali firmę spedycyjną, która dla swoich klientów realizuje każdego rodzaju zlecenia transportowe, zachowując przy tym konkurencyjne warunki.



CASE STUDY

USŁUGI TRANSPORTOWE

PROBLEMY I POTRZEBY

Naszym zadaniem było ujednolicenie komunikacji w sześciu oddziałach na terenie Polski oraz ogólna optymalizacja ruchu telefonicznego.



ROZWIĄZANIA

- 3CX w usłudze chmurowej
- Sieciowanie z centralą Panasonic w głównej siedzibie firmy



3CX

System telefoniczny 3CX to programowa centrala telefoniczna IP dla systemu Windows, która dostarcza kompleksową usługę PBX.

EFEKTY

Zmniejszenie kosztów pracy działu IT ze względu na zarządzanie wyłącznie jednym systemem. Swobodna komunikacja pracowników 6 oddziałów na jednym systemie teleinformatycznym. Uproszczenie zarządzania ruchem telefonicznym poprzez spójne środowisko pracy.



Let's make this work.



Systell Contact Center

Jedyny system polecany przez MANITU
ducha skutecznej komunikacji

ZAPRASZAMY DO KONTAKTU



882 764 830



MACIEJ.DUSZYNSKI@SYSTELL.PL



SYSTELL.PL

