

Fashion One i VoIPstudio

Kanał telewizyjny wykorzystuje VoIPstudio i zwiększa produktywność o 60%

O firmie



Kanał telewizyjny Fashion One został uruchomiony w kwietniu 2010 roku i obecnie dystrybuje programy do ponad 120 krajów i 120 milionów widzów na całym świecie. Kanał nadaje 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, na tematy związane z modą i stylem życia przy pomocy wielu platform, w tym telewizji satelitarnej i kablowej, w internecie oraz za pośrednictwem urządzeń mobilnych i telewizorów

Wyzwania

Fashion One posiada 19 biur w 15 krajach w Azji, obu Amerykach i Europie. Wielu pracowników na bieżąco śledzi wydarzenia modowe na całym świecie i ciągle podróżuje. W branży modowej budowanie silnej i rozpoznawalnej marki jest najważniejsze, a komunikacja odgrywa kluczową rolę.

Od samego początku Fashion One korzystało z tradycyjnych rozwiązań telekomunikacyjnych PBX w każdym z 15 krajów, w których miała swoje biuro. Generowało to niezliczoną liczbę różnych rachunków ponieważ często w każdym biurze były dwa lub więcej kont dla połączeń przychodzących i wychodzących z telefonów stacjonarnych i komórkowych. Rachunki od tradycyjnych dostawców usług telekomunikacyjnych przychodziły w różnym czasie, w pięciu lub sześciu walutach i oczywiście ceny każdego z nich mogły się zmieniać w dowolnym momencie. Z tego powodu monitorowanie i kontrolowanie kosztów było niezwykle trudne i czasochłonne dla księgowych.

Potrzebny był również personel informatyczny, aby skonfigurować telefony dla nowych użytkowników, a gdy były potrzebne zmiany, wymagało to współpracy z ponad 15 różnymi zespołami na całym świecie, mówiącymi w wielu językach i przebywających w różnych strefach czasowych.

Fashion One wypróbowało rozwiązanie VoIP od innego dostawcy, ale usługa okazała się nieefektywna, ponieważ była przeznaczona głównie dla klientów indywidualnych, a nie dla firm przez co nie mogła poprawnie obsługiwać systemów Interactive Voice Response (IVR). Oznaczało to, że wszystkie połączenia były kierowane przez recepcjonistki, co powodowało długi czas oczekiwania w godzinach szczytu i poważnie wpływało na wydajność zespołu.

„Wybraliśmy VoIPstudio ze względu na potencjał dostosowywania i prostotę zarządzania. Dodatkową zaletą jest niska cena”

Rexy Eugenio,
IT Manager

Rozwiązanie

Przechodząc do VoIPstudio, Fashion One był w stanie wyeliminować umowy na telefony komórkowe i potrzebę posiadania tradycyjnych kont stacjonarnych PBX we wszystkich biurach. W jednej chwili dziesiątki rachunków i 838 numerów telefonów zostały połączone na jednym koncie, które zapewniało uproszczone rozliczenia oraz dodatkowo było łatwe w zarządzaniu i kontrolowaniu.

Wszystkie numery od dostawców tradycyjnych i VoIP, zostały przeniesione do VoIPstudio w celu uzyskania jednego, ujednoliconego rozwiązania komunikacyjnego.

Personel IT nie musi już być fizycznie obecny przy konfigurowaniu telefonów, ponieważ w VoIPstudio korzysta z panelu administracyjnego online.

Wszystkie połączenia są teraz automatycznie kierowane do właściwych osób, co zapewnia lepszą obsługę klienta i eliminuje potrzebę przekierowywania połączeń przez recepcjonistów.

Pracownicy na całym świecie mogą teraz dzwonić do siebie bezpłatnie przez sieć VoIPstudio, podczas gdy zespoły produkcyjne mogą wykonywać i odbierać połączenia za pomocą VoIPstudio wszędzie tam, gdzie jest dostęp do Wi-Fi.

Korzyści

Po wprowadzeniu IVR wydajność zauważalnie wzrosła, przy takiej samej liczbie pracowników, którzy są teraz w stanie obsłużyć o 60% więcej połączeń.

Konfiguracja jednym kliknięciem pozwala firmie na szybkie dodawanie i usuwanie użytkowników, aby sprostać sezonowym zmianom, które są częste w branży modowej. Uproszczone rozliczenia usprawniły kontrolę finansową i zaoszczędziły czas księgowych.

Fashion One zyskało niezawodny system, który zapewnia brak przestoju nawet w przypadku awarii.

**Dzięki VoIPstudio wydajność
wzrosła o 60 %**



**Szybka konfiguracja użytkownika
jednym kliknięciem**

**Uproszczone rachunek i
większa kontrola**

