

# simPRO i VoIPstudio

## Bardziej wydajne i skuteczne międzynarodowe centrum telefoniczne

### O firmie



**simPRO Software jest częścią grupy simPRO, założonej w Brisbane w Australii w 2002 roku.**

Firma tworzy oprogramowanie oparte na chmurze, które ma na celu ułatwienie prowadzenia działalności handlowej poprzez usprawnienie pracy i przetwarzanie płatności. simPRO świadczy usługi niezbędne do prowadzenia firmy, a ich klienci potrzebują wsparcia pierwszej klasy.

Aby to zapewnić, posiada centra obsługi telefonicznej w każdym z krajów, w których działa.

### Wyzwania

Rozwiązania simPro są stosowane w wielu branżach, w tym w elektrotechnice, sieciach danych, hydraulice, ogrzewaniu, bezpieczeństwie, usługach budowlanych i zarządzaniu obiektami, a także w firmach świadczących usługi w zakresie energii słonecznej i energetycznej. SimPRO posiada biura w Nowej Zelandii, Wielkiej Brytanii i Stanach Zjednoczonych i planuje dalszą ekspansję. Obecnie firma zatrudnia ponad 150 pracowników, ma 2500 klientów i 80 000 użytkowników. SimPRO zrezygnowało z tradycyjnych telefonów stacjonarnych na rzecz VoIP około 2010 roku - ale chociaż wiązało się to z oszczędnościami to dostawca nie był w stanie pomóc firmie osiągnąć jej prawdziwego celu – jednego, efektywnego i globalnego systemu dla wszystkich biur.

„Zaczęliśmy traktować nasz biznes jak firmę globalną” - mówi Jonathan Eastgate, dyrektor ds. Technologii w simPRO Software Group. „To był dla nas duży problem. Kiedy po raz pierwszy zakładaliśmy nasze zagraniczne biura, nie byliśmy w stanie znaleźć jednej firmy, która byłaby w stanie spełnić wszystkie wymagania, dlatego w każdym kraju mieliśmy różnych dostawców. W niektórych przypadkach oznaczało to posiadanie fizycznych centrali PBX w biurze, co nie było tym, czego chcieliśmy. Naszym celem jest brak fizycznej infrastruktury w biurach, tak aby w przypadku jakichkolwiek awarii wprowadzić pracę zdalną”.

„Zależało nam również na tym samym systemie używanym w każdym biurze, ponieważ umożliwia on znacznie prostsze i tańsze połączenia. Pozwoliło nam to wprowadzić metodologię „follow the sun” dla naszych call center. Każde biuro znajduje się w innej strefie czasowej, więc routing połączeń musi być zgodny z porą dnia w różnych biurach. W Australii może być północ, ale połączenia telefoniczne z pomocą techniczną można kierować bezpośrednio do centrum telefonicznego w Wielkiej Brytanii, które jest online. Oznacza to, że podnieśliśmy poziom obsługi klientów”.

„Mamy jasny obraz kosztów, a co najważniejsze, tylko jeden rachunek... Wszystko jest w jednym miejscu - dzięki centralnemu środowisku zarządzania, w którym mogę zamówić numery na całym świecie... Bez wątplenia jestem bardzo zadowolony z VoIPstudio”.

Jonathan Eastgate

## Rozwiązanie

Eastgate mówi, że wdrożenie rozwiązania VoIPstudio było szybkie i łatwe. „W tej chwili posiadamy około 170 numerów w czterech krajach” - mówi. „Wizja migracji takiej ilości numerów może być zniechęcająca. Aleniemieliśmy żadnych problemów. Numery zostały przeniesione w terminie, który zapewnili i wszystko potoczyło się gładko. Nie było od nas żadnych wymagań poza posiadaniem telefonu lub oprogramowania SIP na komputerze. Całość była niezwykle prosta”. SimPRO wykorzystuje IVR (interaktywne odpowiedzi głosowe)

i funkcje kolejek w ramach VoIPstudio. Funkcjonalny panel administracyjny sprawia, że konfiguracja systemu pod kątem potrzeb firmy jest nieskomplikowana. Każdy z naszego zespołu może nim zarządzać bez względu na to, gdzie się znajduje” - mówi Eastgate. „Jeśli pracownicy w Wielkiej Brytanii mają dziś wieczorem problem, mogą zadzwonić do mnie lub do jednego z członków mojego zespołu w Australii i możemy im pomóc”.

## Korzyści

Eastgate mówi, że od czasu przejścia do VoIPstudio jakość połączeń znacznie wzrosła w porównaniu z poprzednimi dostawcami VoIP.

„Jeśli chodzi o wsparcie techniczne, zawsze byli pomocni i szybcy. Fakt, że są otwarci na sugestie dotyczące nowych funkcji, to świetna sprawa. W dzisiejszych czasach trudno jest znaleźć firmę, która byłaby gotowa to zrobić”. Firma jest również bardziej elastyczna - jest w stanie szybko i łatwo skonfigurować telekomunikację dla nowych biur i call center, co jest ważne dla rozwijającej się firmy. „Fakt, że można poprosić o nowe numery telefonów za pośrednictwem panelu sterowania i mieć je w ciągu kilku sekund, jest niesamowity” - mówi Eastgate.

„Powiedziałbym, że podstawowe zalety korzystania z VoIPstudio to łatwość wdrożenia, zarządzania i użytkowania. Po raz kolejny obniżyliśmy nasze koszty połączeń. Osiągnęliśmy redukcję ich o około 40% w porównaniu z naszym poprzednim VoIP, więc dla telefonów stacjonarnych oszczędności wyniosłyby od 70% do 80%”. „Posiadanie VoIPstudio ma naprawdę duży wpływ na sposób, w jaki jesteśmy w stanie działać” - mówi - „ale aspekt finansowy jest również świetny”.

**Łatwe tworzenie nowych numerów**



**Szybkie wsparcie techniczne**

**40% redukcja kosztów w porównaniu z poprzednim operatorem**

