

Uporządkowana komunikacja

Rozproszona struktura nie ułatwia klientom kontaktu. Grupa Knauf postanowiła to zmienić wprowadzając nowy system telekomunikacyjny. **A. MACIEJEWSKI**

Knauf – posiadający 75-letnią tradycję, znany na świecie producent materiałów budowlanych – rozpoczął działalność w Polsce w 1994 r. Obecnie w skład Grupy Knauf w Polsce wchodzi 13 spółek, w tym osiem zakładów produkcyjnych. Do tej pory firma korzystała z wielu różnych systemów telekomunikacyjnych. Z czasem heterogeniczne środowisko generowało coraz większe koszty operacyjne ze względu na szybki rozwój firmy i jej rozległy charakter – wiele lokalizacji i różne zakresy działalności.

Zarząd Grupy Knauf zdecydował o uruchomieniu rozwiązania, które pozwoli ograniczyć wydatki oraz uprościć komunikację wewnętrzną i zewnętrzną z klientami. Wybór padł na system Customer Interaction Center (CIC) firmy Interactive Intelligence. „Podstawowym założeniem było przejście od modelu telefonii konwencjonalnej do standardu VoIP. Na decyzję miała ponadto wpływ otwartość systemu, w tym możliwość zastosowania urządzeń standardu SIP firm trzecich, jak również integracja z wykorzystywanym oprogramowaniem biurowym i systemem CRM” – mówi Marek Zwierzchowski, CIO Grupy Knauf. Prace wdrożeniowe przeprowadziła spółka Telefonix.

Telefonix obsługiwał Grupę Knauf od 1998 r. w zakresie systemu PBX i teleinformatyki. Prace nad projektem VoIP rozpoczęły się z początkiem 2007 r., a decyzja wyboru systemu CIC zapadła w październiku zeszłego roku. Pierwsza lokalizacja ruszyła w lutym 2008 r. Scentralizowanie

firmowej telekomunikacji umożliwiło zlokalizowanie generowanego ruchu telekomunikacyjnego u operatora strategicznego, którego to rolę – w przypadku Grupy Knauf – pełni Polkomtel. Wcześniej spółka korzystała z usług wielu dostawców.

Polkomtel rozszerzył dotychczasową współpracę z Grupą Knauf w obszarze telefonii komórkowej o łącza MPLS i trakty PRA. Łączy MPLS „spięły” wszystkie oddziały firmy, które od tej pory mogą komunikować się bez dodatkowych kosztów. Do obsługi ruchu wychodzącego i przychodzącego przez jeden, centralny gateway – element systemu CIC – potrzebne są już tylko dwa trakty PRA. Wcześniej Knauf korzystał z ośmiu, obsługujących różne centrale.

Jeden operator to również jeden spójny billing dla całego przedsiębiorstwa, które może łatwiej rozliczać koszty połączeń. Korzystanie z kompletnego pakietu usług pozwala także wynegocjować znaczne rabaty. Współpraca z jednym operatorem ułatwiła też wprowadzenie jednolitej numeracji w grupie zarówno w telefonii stacjonarnej, jak i komórkowej. Poszczególne zakresy numeracji przydzielone są lokalizacjom lub działom. Jednocześnie stworzone zostały grupy użytkowników osiągalnych pod jednym numerem niezależnie od lokalizacji. To wstęp do wprowadzenia w działach handlowych funkcjonalności Contact Center do obsługi sieci dystrybutorów.

„Jednolity system teleinformatyczny usprawnił kontakt między placówkami firmy i włączył do struktury komunikacyjnej



*Integracja systemu CIC z SAP CRM umożliwi rejestrację bezpośrednio w systemie CRM informacji o prowadzonych z klientami rozmowach – mówi **MAREK ZWIERZCHOWSKI**, CIO Grupy Knauf.*

pracowników mobilnych” – mówi Marek Zwierzchowski, CIO Grupy Knauf Polska. Kilkuset pracowników firmy wykonuje połączenia z telefonów IP lub komputerów PC z pomocą aplikacji Interaction Client. System ten został zintegrowany w Knauf z aplikacjami i usługami wspierającymi codzienną pracę personelu – serwerem Microsoft Exchange, Active Directory oraz pakietem MS Office (Outlook, Word, Excel). Pracownicy przebywający poza firmą korzystają z klienta IC na zasadzie softphone – mogą prowadzić rozmowę VoIP, gdy mają do dyspozycji odpowiednie łącze z VPN. System może również zestawiać połączenie na numer komórkowy pracownika lub hotelu, w którym się zatrzymał.

Dzięki funkcjonalności serwera faksowego w CIC, każdy z użytkowników systemu może mieć własny numer faksu. Dokumenty

dostarczane i wysyłane są przez pocztę elektroniczną. Korzystanie z faksów konwencjonalnych zostało zredukowane o 50%. Wciąż jednak faks w większości przypadków traktowany jest jako wiążący dokument, a dystrybutorzy korzystają z nich znacznie częściej niż z poczty elektronicznej. Jeżeli pracownik jest nieosiągalny – dzwoniący słyszy przygotowany komunikat, który może być modyfikowany w zależności od godzin pracy. Pozostawiona na poczcie głosowej wiadomość dotrze do odbiorcy również jako załącznik poczty elektronicznej.

System CIC pozwolił na standaryzację sprzętu – pełna wymiennosc aparatów telefonicznych – aparat z jednej lokalizacji może być użyty w innej, oszczędność urządzeń zapasowych – oraz likwidację zawodnych, dotychczas używanych bramek GSM. „Znikła wreszcie zmora wzywania zewnętrznego specjalisty w przypadku przenosin pracownika do innego pomieszczenia. Telefon IP może być przepięty bez zmian w okablowaniu, w obrębie sieci LAN i WAN, także szeregowo z komputerem pracownika, dzięki czemu nie trzeba inwestować w dodatkowe okablowanie” – mówi Marek Zwierzchowski.

Administracja nowym systemem z poziomu jednej aplikacji to także znaczne ułatwienie dla firmowego działu IT. System CIC został zainstalowany w Grupie Knauf na maszynie Windows 2003 Server, a dla podniesienia bezpieczeństwa wykorzystywana jest funkcjonalność Switchover umożliwiająca skorzystanie z drugiego serwera w wypadku awarii.

Wdrożenie CIC w sześciu lokalizacjach Grupy Knauf zostało przeprowadzone w ciągu 12 miesięcy. Najnowszy projekt dotyczący CIC to jego integracja z wykorzystywanym w przedsiębiorstwie systemem SAP. Trwają już prace nad integracją systemu z SAP CRM. Umożliwi ona rejestrację bezpośrednio w systemie CRM informacji o przeprowadzonych z klientami rozmowach telefonicznych oraz wynikających z nich ustaleń. ▀