



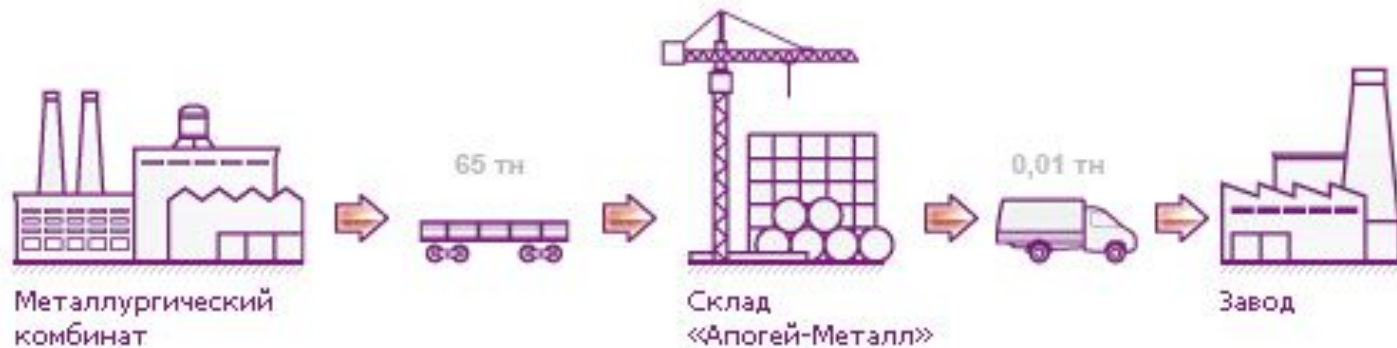
История внедрения IP АТС Агат UX

В компании «Апогей Металл»





Компания «Апогей-Металл» занимается поставкой конструкционных, низколегированных и легированных марок стали машиностроительному комплексу России. Мы поставляем со склада и напрямую с заводов-производителей круглый прокат всех марок стали, калиброванный прокат, листовой прокат из конструкционных и судовых марок сталей, шестигранный прокат.





Являясь одним из лидеров своей отрасли компания имеет центральное представительство в Москве и 14 филиалов по всей стране.

Чтобы идти в ногу со временем компания постоянно совершенствует свои бизнес-процессы и внедряет новое оборудование для автоматизации работы сотрудников.

В августе 2011г. Руководством компании было принято решение о необходимости модернизации телефонной станции центрального филиала.

В начале сентября 2011г. Тех. директор ООО «Апогей Металл» впервые обратился в нашу компанию с запросом на расчет стоимости решения по телефонизации



Итак проект стартовал в первых числах сентября 2011г.

Основные этапы проекта:

1. Обращение заказчика – согласование проекта и утверждение бюджета
2. Согласование тех. задания, поставка и установка
3. Откатка внедренного решения
4. Особенности регионального внедрения
5. Интеграция телефонии и CRM системы – финальная стадия проекта
6. Результаты и выводы

- Понимание чего же хочет руководство компании?
- Чего от проекта ждет IT департамент?
- Что нужно в работе пользователям?

Требования выдвинутые руководством компании:

- Обозначение сроков окупаемости проекта
- Надежность решения
- Возможность контроля использования телефонии(статистика, запись и пр).
- «Чтобы была возможность звонить мышкой»

Требования выдвинутые IT специалистами:

- Возможность самостоятельно администрировать IP АТС, брать в штат специалиста по конкретной АТС руководство было не готово
- Наличие круглосуточной ТП и возможность прямого обращения филиалов в службу поддержки
- Время наработки на отказ, время работы без перезагрузки и другие показатели стабильности решения
- Адаптивность решения («а вдруг нам чего-то будет не хватать в АТС»).

Требования со стороны пользователей:
На этапе составления проекта их как всегда спросить забыли



В результате были сформированы основные требования к проектируемой корпоративной телефонной сети:

1. Обеспечение единого коммуникационного пространства – любой абонент может позвонить любому, перевести звонок из филиала в филиал и пр.
2. Для удобства администрирования и обеспечения совместимости решение для всей корпоративной сети должно быть однородным (в филиалах где есть старые АТС они заменяются на новые).
3. Система должна иметь возможность сбора и анализа статистики использования телефонии как пофилиально так и общей по компании. Доп. выборочная запись телефонных разговоров сотрудников.
4. Возможность оптимизации маршрутов звонка с целью сокращения расходов на междугороднюю связь за счет используя линий ГТС в филиалах .
5. Возможность интеграции телефонии и CRM системы, которая начала внедряться параллельно с нашим проектом.




Руководство компании знало, что call-центр это современно и актуально, Поэтому первый расчет который был сделан – это решение на базе call-центра INFINITY

Для телефонизации 80 сотрудников центрального филиала и 14 доп. офисов бюджет проекта оказался чрезмерно высоким.



Пришлось сокращать требования к функционалу



В результате переговоров мы пришли к выводу, что отказавшись от расширенной статистики, предоставляемой CALL-центром INFINITI и заменив запись разговоров встроенную в call-центр на систему записи Спрут 7 UX, интегрированную в IP АТС Агат UX- решение полностью удовлетворяет всем остальным выдвигаемым требованиям.

Волею судеб именно тогда было принято решение по началу разработки модуля интеграции IP АТС Агат UX в сторонние программные приложения, этот факт и стал одним из ключевых при принятии заказчиком окончательного решения

Конкуренты не дремали. Пока мы вели переговоры и предлагали разные варианты, заказчик рассмотрел еще ряд предложений:



От решения отказались практически сразу – требовалась замена всего телефонного парка, покупка шлюзов, плат, серверов под телефонию и пр. При этом прозрачность внедрения и администрирования вызывала опасения у IT специалистов

Предложенное решение не обеспечивало централизованного управления и сбора статистики, записи разговоров и интеграции с CRM



Это решение было основным конкурентом, при этом имело серьезный бонус в виде «имени» на телеком. рынке и удовлетворяло всем требованиям заказчика.

Обойти Avaya мы смогли благодаря стоимости наших услуг по внедрению и сопровождению проекта!

Общая стоимость оборудования в проекте у нас была в 1,5 раза дешевле, но такие расходы компенсировал «бренд» с которым мы боролись

Стоимость внедрения за счет предложенной нами схемы проведения предустановки у нас в офисе получилась ниже предложенной конкурентов в 3 раза!!!

В первых числах ноября был подписан договор поставки IP АТС Агат UX В центральный офис компании Апогей Металл и ее 14 филиалов.



Для сокращения затрат на установку и обеспечения «прозрачности» внедрения был утвержден следующий план по внедрению:


Согласование тех. задания по правилам нумерации, маршрутизации звонков, запретам выходов в город и пр.

Все АТС для филиалов настраивались у нас в офисе по ТЗ заказчика, при получении АТС филиалом местному сис. админу достаточно было только подключить линии по «инструкции из центра»

Специалисты центрального офиса прошли бесплатное однодневное обучение у нас в сервисном центре

Установку и настройку АТС в центральном офисе провел наш инженер дополнительно проверив возможность подключения к удаленным филиалам

Общая продолжительность внедрения с учетом того что его начало совпало с Новогодними праздниками заняло 2 месяца



1 марта были подписаны все акты об окончании процесса внедрения IP ATC Агат UX во всех филиалах компании и ...

Мы с Московскими филиалами запланировали работы по второму этапу в виде интеграции с CRM системой

НО филиалы не спешили к нам присоединиться

Новосибирский филиал – не проходили факсы по Новосибирску и области, факсы по межгороду обрабатывали при этом без нареканий.

Клиент ссылаясь на то, что на старой АТС+VOIP шлюз все работало, требовал возврата денег, моральных и не только компенсаций и пр. и категорически отказывался снимать логи, ссылаясь, что ДО замены АТС все работало

Для решение проблемы был подключен наш Золотой дилер в Новосибирске, он помог заказчику снять логи в результате разбора которых и переговоров с оператором предоставляющим услуги оказалось - для междугородних факсов включался Т38, факсы внутри города шли в 711 кодеке.

Проблема была решена путем отключения Т38 на Агат UX

Общее время существования инцидента – 11 дней из них 10 наша ТП пыталась получить от клиента информацию для локализации проблемы.

Челябинский филиал – постоянные жалобы на качество связи, эхо, шумы, «задвоение разговоров»

Снятые логи, анализ записанных фонограмм, сделанных как средствами встроенной системы записи так и независимой системой с порта АТС говорили об одном – не корректная коммутация каналов.

Клиент при этом доказывал, что все подключение провел корректно и наши выводы не верны. Дело дошло до руководства центрального офиса.

Чтобы доказать свою правоту, вновь подключили дилера, теперь уже из Челябинска – при осмотре кроссовой нашим специалистом-оказалось что АТС «установлена» на полу в параллель с Панасоником на старых разбитых плинтах

1,5 часа работы инженера, отключение старой АТС – проблема решена, Челябинский филиал попросил им расширить станцию на 16 абонентов

Общее время существования инцидента – 1,5 месяца, практически все это время ушло на «уговоры» заказчика привести кросс в порядок.

Уфимский филиал – после грозы отказались работать 2 внешних порта

В этом случае проблем с локализацией проблемы не возникло, грозозащиты на кросе не оказалось, результат предсказуем.

Возможны были 2 пути решения проблемы – самостоятельная замена мезонина на АТС без остановки работы или замена всей АТС

IT департамент в Москве решил не рисковать, учитывая опыт филиалов и сразу запросил выезд нашего дилера, НО в Уфе на текущий момент у нас нет сертифицированного партнера.

Выручила наша услуга «горячая замена», благодаря которой клиент получил от нас новую АТС настроенную «зеркально» с неисправной, вернул нам неисправную и оплатил ремонт (гроза – случай не гарантийный)

Общее время существования инцидента – 3 рабочих дня (с учетом времени доставки АТС в Уфу)

Победив все проблемы – мы таки перешли к осуществлению мечты
Одного из руководителей компании «Апогей Металл» -
обеспечение возможности звонка «одним кликом мышки»

**Интеграция осуществляется за счет поддержки станцией
открытых интерфейсов TAPI.**

**Для успешной работы модуля информационная система
компании должна обеспечивать взаимодействие с этим**



**Выбор телефона клиента
для автоматического
набора номера**

**Общий вид
«СофтФон» в
«1С:CRM»**

Выберите телефон

Ново-Ездоцкая
Телефон юр.лица: (4722) 215749 211585 215416
Давиденко Татьяна Владимировна
Мобильный телефон контактного лица контрагента: +7 (915) 575-80-46
• Доп.рабочий телефон контактного лица контрагента: +7 (4722) 37-63-63
Домашний: 29-23-16
Рабочий: 21-74-11
Рабочий (доп): 21-14-29

**PopUp – банеры
всплывают даже при
свернутой CRM!**

ПРОПУЩЕННЫЕ ВЫЗОВЫ

ПЕРЕХВАТ ЗВОНКОВ

Звонки Записная книжка

Внутренний входящий

103:STA 103

Сотрудник: Малькова Анна Викторовна

Преимущества интеграции

- **Видим кто звонит.** Оператор всегда знает какой клиент ему звонит. Новых клиентов легко зарегистрировать в CRM.
- **100% фиксация звонков.** Разделение приема секретарем и обработки менеджером звонка теперь не требуется. Автоматически фиксируется факт звонка и его содержание.
- **Дальнейшая обработка звонка в CRM.** После фиксации звонка в CRM-системе легко контролировать его обработку. Закреплен ответственный, есть временные рамки и шаблон действий.
- **Набор номера в один «клик».** Быстрый набор номера клиента в одно качание мыши.
- **Автоматизация телемаркетинга.** Список клиентов с прогрессором выполнения телефонной компании, шаблоном разговора и анкетированием.
- **Анализ записи переговоров.** Соответствие записи разговора событию в CRM? Возможность прослушивать запись разговоров из CRM-системы .

Оптимальное решение для Вашего бизнеса!

Вопросы?

