

Gördülékeny átállás

Hazánk egyik legnagyobb abroncsforgalmazó cége is a Cisco-t választotta, amikor teljes kommunikációs rendszerének cseréjére került sor

A 160 főt foglalkoztató Abroncs Kereskedőház az egymástól nagy távolságra lévő telephelyei közötti zökkenőmentes kommunikáció megteremtését és egy nagy forgalmú call-center komplex üzemeltetését tűzte ki célul a Gloster elé: a Cisco rendszerével sikerült mindezeket megoldani.

Komplex igények

A hétmilliárdos forgalmú Abroncs Kereskedőház cégcsoport gumiabroncs és felni nagy és kiskereskedelemmel foglalkozik, szervizeket üzemeltet a fővárosban és flottakezelési szolgáltatásain belül az egész országban vannak szerződött partnerei. A cégcsoport közel 70 telefonszámot használ 6 telephelyen, amelyek egymástól jókora távolságokra vannak. Az eredetileg a központban felszerelt Panasonic alközpont nem volt alkalmas az egyre nagyobb számú vonal kiszolgálására és a telephelyek összekötésére. A logisztikai központok, a beszerzés, a műhelyek, a pénzügy között napi szinten is rengeteg hívás történik, ezt nem lehetett városi vonalon keresztül gazdaságosan megoldani.

A szervizek időpontkérései, a nagykereskedelmi szállítások szervezése egy külső, megbízott cég call-centerén keresztül keresztül történt. Ez több ok miatt sem volt ideális megoldás, így döntés született egy belső call-center kialakításáról. Ez összetett feladat volt, a végkészülékektől kezdve vonalak kezelésén keresztül az automata menüig egy sor megoldandó problémát vetett fel.

Árverseny

Egy Uniós pályázat keretében sikerült támogatást szerezni az informatikai rendszer fejlesztéséhez és átalakításához. A telefonvonalakat és a bérelt vonalakat szolgáló T-Com és alvállalkozója, a KFKI felmérte a céget. Egy komplett csomagot állítottak össze, amely mindent tartalmazott – néhol még túl sokat is. A nagyon magas ár miatt a cég elkezdett kontrollajánlatokat keresni. Az interneten keresztül találtak rá a Glosterre és a Cisco-ra. A Glostertől kapott árajánlat nagyon kedvező volt, részben annak is köszönhetően, hogy sokkal inkább testre szabott volt a versenytárs-

éhoz képest. A Gloster ajánlata jóval inkább volt egyedi, míg a KFKI egy sablont szabott át jól-rosszul. Az árkülönbség is meggyőző volt, majdnem 30 % volt a

„szinte nem is vettem észre az átállást

különbség, ami egy több tízmilliós beszerzés esetén na-

gyon nagy összeg lehet. A KFKI is adott olcsóbb ajánlatot, de egyszerűen csak kihúztak tételeket a kész anyagból, így sok fontos, nélkülözhetetlen elem is kiesett a végső ajánlatból.

Átállás

70 telefonszám, 6 helyszín sokféle problémát okozhat – mégis szinte zökkenőmentes volt a csere. Komoly szolgáltatás-kiesés nem volt, csak

Felhasználói tapasztalatok

Fónai Péter
informatikai igazgató

A Glosteresek akkor győztek meg, amikor a régi Panasonic központunkat jobban beállították, mint az eredeti beszállítója. A cég nagy előnye a gyors reagálás, a rugalmasság, és az együtt gondolkodás képessége. A Cisco-val még ismerkedünk, de egy biztos: közel voltam hozzá, de szinte nem is vettem észre az átállást. A Gloster ott volt, amikor kellett.



Abroncs Kereskedőház Kft.

Az öt cégből álló cégcsoport családi tulajdonban van, és közel 15 év alatt az egyik legnagyobb hazai abroncskereskedővé vált. A cég négy fővárosi telephelye mellett Budaörsön és Baj községben üzemeltet logisztikai központokat. A kereskedelem mellett szerelési szolgáltatásokkal állnak a magánvásárlók, és flot-takezelési szolgáltatással a cégek rendelkezésére.

finomítások kellettek, de ez nem zavarta a munkaménetet. Az átállás egybeesett az összes telep bérelt vonali bekötésével, így ezeket a lépéseket is össze kellett hangolni.

Saját kezelésben

Fónai Péter, informatikai vezető közel 15 éve, a cégcsoport alakulása óta dolgozik az Abroncs Kereskedőház Kft.-nél. Elmondása szerint már csak a call-center tökéletesítése van hátra, egyébként elégedettek a rendszerrel. Az eredeti tervek szerint a zárás előtti utolsó órában kellene átkapcsolnia automatiku-

san a központnak a kezelők készülékeiről a központi számra. Ezt a funkciót még be kell állítani.

Véleménye szerint jó választás volt a Gloster, hiszen rugalmas, mobilis cégről van szó, aki maximálisan figyelembe veszi a partner igényeit és adottságait.

A Gloster jött, szerelt, telepített, majd távozott. Most már csak a komolyabb, egész rendszert érintő feladatok miatt hívják a szakembereket. A rendszer egyik előnyeként a napi feladatokat, a telefonszámok, üzenetrögzítés, az átirányítás kérdéseit házon belül saját informatikusai gárdájuk is el tudja végezni.

Fotó: sxc.hu



Az évszakváltásokkal járó szezonban minden bejövő hívás, minden perc fontos

Projektadatok

Projekt neve:

Abroncs Kereskedőház Kft. hat telephelyén telefonos összeköttetés létesítése és call-center üzemeltetése

Időpontja:

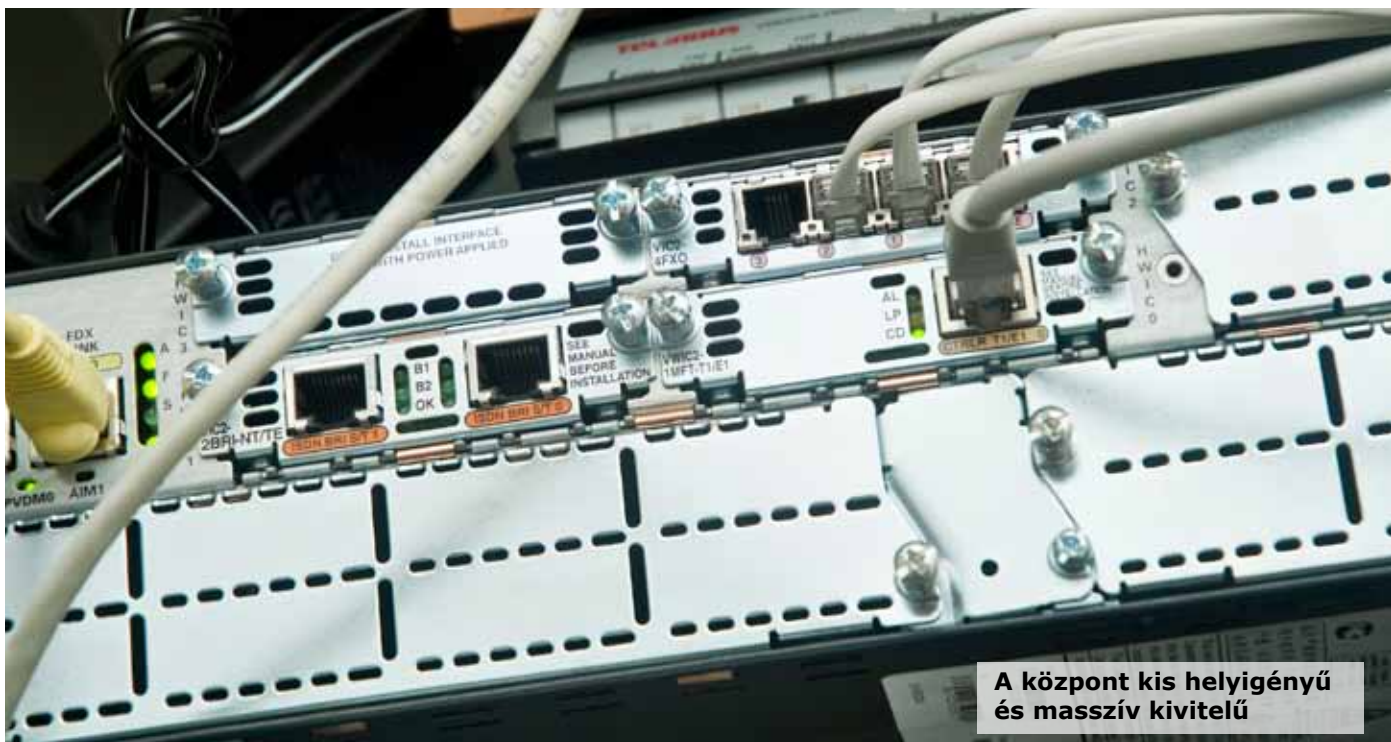
2009

A telepített telefonközpont típusa:

Cisco

Kapcsolattartó neve:

Fónai Péter



A központ kis helyigényű és masszív kivitelű

A **Gloster telekom** a hosszú ideje a kedvező áru üzleti telefonrendszerek meghatározó szállítója. A **Cisco** gyár **Premier Partnereként** olyan rendszereket szállít, amely alacsonyabb telefonszámlát és megnövelt üzleti hatékonyságot biztosít felhasználóinak. Ha Ön is XXI. századi technikát, alacsonyabb távközlési költségeket és termelékenyebb vállalkozást szeretne, keressen minket elérhetőségeinken! Gloster telekom Javító és Szerelő Kft. **Telefon: 061 456 8010 fax: 06 1 456 8011 email: info@gloster.hu web: www.gloster.hu**