

DAMOVO

UNDERSTAND. DELIVER. IMPROVE.

Damovo wdrożyła innovacyjne rozwiązanie Call center-on-Demand dla firmy Linde Gas

"Po zaangażowaniu Damovo jako naszego głównego wykonawcy, wdrożone usługi centrum połączeń umożliwiają dłuższy kontakt biznesowy z naszym personelem. Możemy zaoferować bardziej osobisty kontakt i utrzymać wysoki poziom usług"



GRUPA LINDE



Branża:
energetyka gazów
przemysłowych

Region:
ponad 100 krajów

Zatrudnienie:
ok. 63 000 pracowników

Obroty:
60 mld EUR (2013)

www.linde.com

O Grupie Linde:

Grupa Linde jest wiodącą na świecie firmą w branży energetyki gazów przemysłowych. Firma zatrudnia ponad 63 000 osób na całym świecie, ma oddziały w ponad 100 krajach i osiąga roczny dochód na poziomie około 16 mld EUR (2013).

Linde Gas ma siedzibę główną w Pullach koło Monachium i jest wiodącym dostawcą gazów przemysłowych na świecie. Poza produktami gazowymi stosowanymi w przemyśle, handlu, zastosowaniach medycznych, badaniach naukowych i ochronie środowiska, Linde Gas oferuje również swoim klientom rozległy technologiczny know-how oraz wszechstronne usługi i sprzęt niezbędny do zastosowania gazów.

Zrozumienie

Okolo 50% zamówień na gaz klienci Linde Gas składają telefonicznie. Różne działy zlokalizowane w różnych zakładach spółki są odpowiedzialne za szeroką ofertę produktów. Wygodne, niezawodne połączenia telefoniczne mają kluczowe znaczenie dla Linde. Ten kontakt musi objąć zasięgiem rozproszone zakłady spółki, ponieważ stali klienci chcą mieć jednego stałego partnera do kontaktu, podobnie jak mali klienci, którzy również potrzebują odpowiedniej obsługi. Wewnętrzne centrum połączeń oznaczałoby znaczną inwestycję i konieczność ponoszenia wysokich kosztów operacyjnych. Należało znaleźć elastyczne rozwiązanie pozwalające na działanie w trybie zorientowanym na zamówienia, które jednocześnie byłoby ekonomicznie korzystne.

Dostarczenie

Damovo stworzyła oprogramowanie Call center-on-Demand, które może być skonfigurowane bezpośrednio w wirtualnej sieci w czasie jednego tygodnia. Z wyjątkiem miesięcznej opłaty podstawowej, która obejmuje kompletną konserwację sprzętu i oprogramowania, koszty zależą od ilości rozmów, tzn. mniejsza liczba rozmówców oznacza niższe koszty. Usługi "call center" są wykorzystywane w sposób elastyczny i zgodny z wymaganiami; są idealnie dostosowane do potrzeb. Wymagania techniczne: połączenie telefoniczne i dostęp do Internetu.

Ulepszenie

Ponieważ system może ulegać przeciążeniom, został skonfigurowany w sieci w taki sposób, aby oprogramowanie Call center-on-Demand zapewniało wysoką dostępność i mogło obsłużyć szczytowe obciążenia. Usługa ta oferuje port głosowy i zewnętrzne funkcje wybierania. Zapewniony jest także całodobowy serwis techniczny.

W Dzięki zaangażowaniu Damovo jako naszego głównego wykonawcy, wdrożone usługi "call center" umożliwiają naszemu personelowi osiągalność przez dłuższe okresy niż do tej pory. Możemy zaoferować bardziej osobisty kontakt i wymierny poziom usług. Łączymy więc zalety technologii "call center" ze świadczeniem usług w bliskim kontakcie z klientem – bez konieczności inwestowania w dodatkowe wyposażenie telefoniczne"

Ulrich Melles,
Kierownik CRM Niemcy
Linde Gas

Damovo dostarcza technologie i rozwiązania które w znaczącym stopniu wpływają na wydajność pracy w przedsiębiorstwach na całym świecie.

Nasi klienci mogą korzystać z naszego czterdziestoletniego doświadczenia, specjalistycznej fachowej wiedzy i rozległej sieci naszych branżowych partnerów.

Poprzez nasze podejście konsultacyjne (rozumienie, dostarczanie i udoskonalanie) współpracujemy z naszymi Klientami, celem określenia w jaki sposób technologia może wspierać obecne jak i przyszłe cele biznesowe.

Poprzez długoterminowe zaangażowanie pogłębiamy nasze rozumienie, co umożliwi nam w dalszym ciągu dostarczanie i dalsze działanie na rzecz usprawniania i poprawy sposobu korzystania z technologicznych rozwiązań.

Nasza oferta obejmuje rozwiązania z zakresu Ujednoczonej Komunikacji i Współpracy (UC&C), Sieci Korporacyjnych (Enterprise Networks), Contact Center, Cloud i globalne Managed Services

Damovo posiada regionalne biura w Europie i ma możliwość świadczenia usług w ponad 100 krajach na całym świecie. Niezależnie od sektora i położenia geograficznego dostarczamy 2000 naszych klientów narzędzi, jakich potrzebują dla stałego usprawniania działalności swych przedsiębiorstw.

Więcej na www.damovo.com