

**Dla firm**



**tu jest**

**Transformacja**



**Case study Interkadra**

**Skuteczna komunikacja dzięki  
Virtual Contact Center**

**komunikacji**

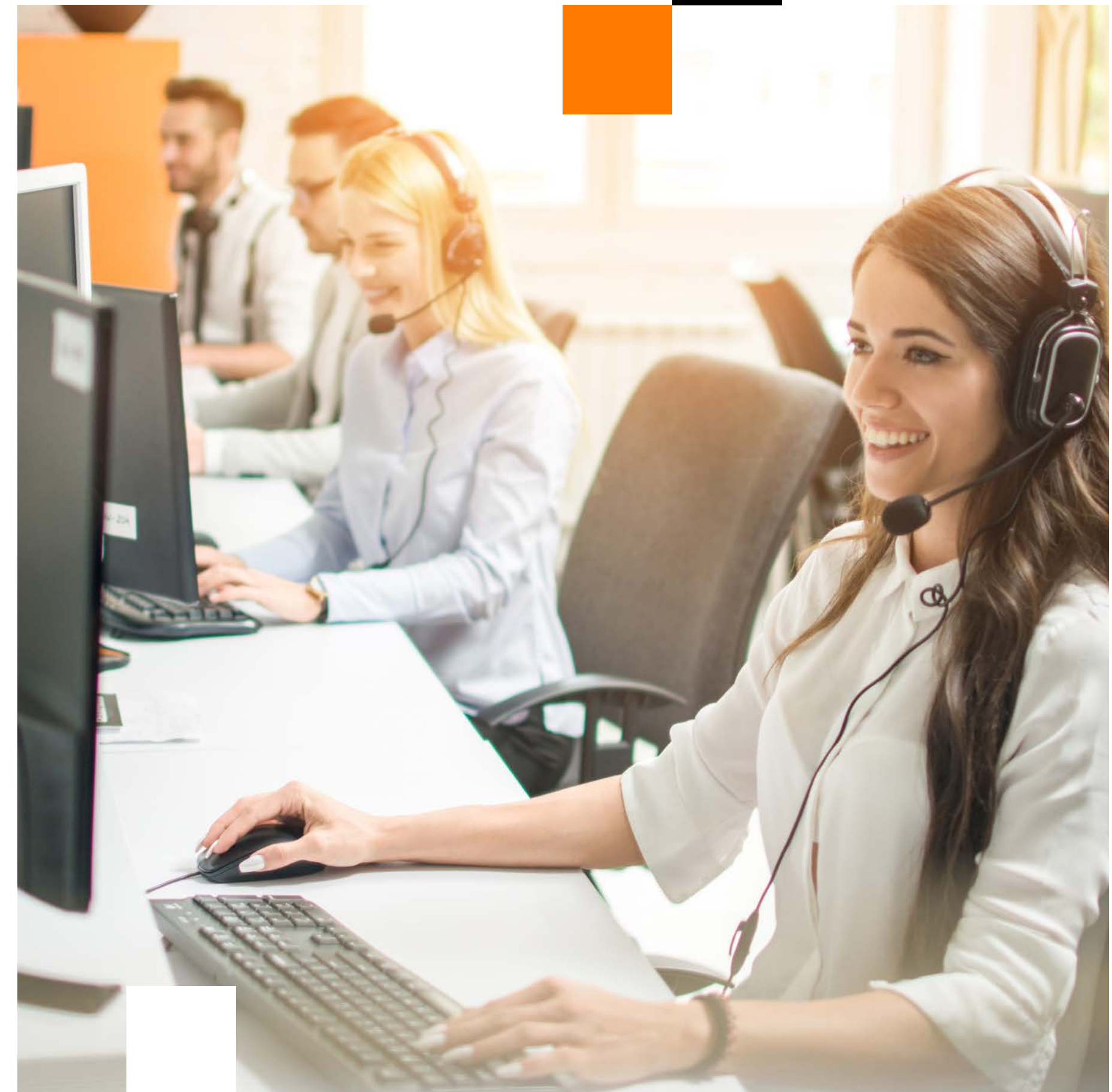
# Transformacja komunikacji dzięki Virtual Contact Center

Sprawna i efektywna komunikacja to konieczność w świecie szybkich interakcji. Firmy borykają się jednak z problemami związanymi z zarządzaniem połączeniami telefonicznymi i obsługą klienta. Może to prowadzić do opóźnień, utraty potencjalnych kontraktów oraz wzrostu kosztów operacyjnych.

**Nowoczesne systemy zarządzania komunikacją, takie jak Virtual Contact Center od Orange, oferują skuteczne rozwiązania, które:**

- porządkują infrastrukturę telefoniczną,
- umożliwiają lepsze monitorowanie połączeń i integrację z innymi systemami,
- poprawiają wydajność całego zespołu.

W efekcie firmy zyskują większą kontrolę, redukują koszty i podnoszą jakość obsługi klienta, co się przekłada na lepsze wyniki biznesowe.



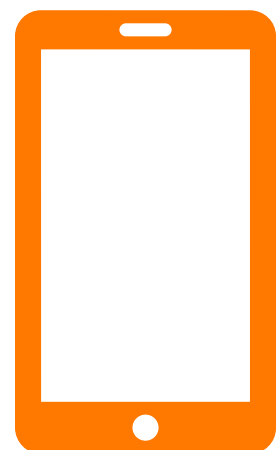
# Jak Interkadra usprawniła swoje działania w komunikacji z klientami

Interkadra to jedna z czołowych polskich firm, które specjalizują się w outsourcingu pracowniczym oraz rekrutacji. Odpowiada na potrzeby swoich klientów w zakresie zasobów ludzkich i zatrudnia tysiące pracowników na różnorodnych stanowiskach. Firma obsługuje zarówno duże przedsiębiorstwa, jak i mniejsze firmy. Wspiera je w efektywnym zarządzaniu kadrami i w pełni dostosowuje się do ich potrzeb.

Jednym z kluczowych elementów działalności Interkadry jest zarządzanie połączeniami telefonicznymi, które odgrywają centralną rolę w codziennej komunikacji z klientami oraz pracownikami.



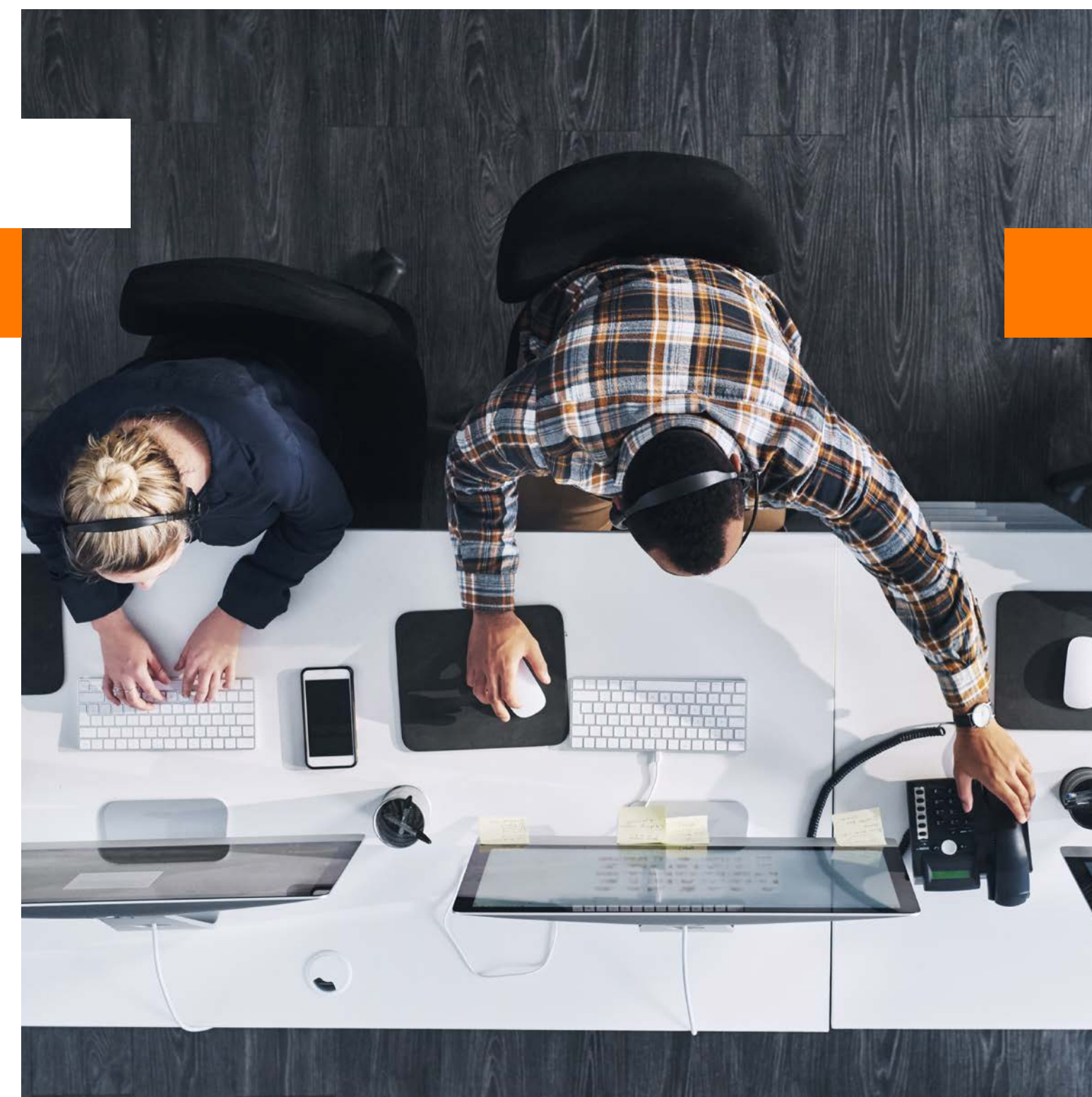
# Wyzwania



Interkadra dysponowała infrastrukturą telefoniczną, która nie była dostosowana do aktualnych potrzeb związanych z obsługą połączeń. Przeprowadzka do nowego biura uwypatniła brak kontroli nad systemem komunikacyjnym – połączenia były odbierane chaotycznie, nieregularnie, na różnych urządzeniach, a firma nie miała możliwości monitorowania ich efektywności. Wskutek tego firma traciła cenny czas i potencjalnych klientów. Brak zintegrowanego systemu monitoringu uniemożliwiał skuteczne zarządzanie połączeniami oraz rozliczanie pracowników.

## Elementy, które wymagały zmian

- 1. Niedostosowana infrastruktura:** fizyczna centrala telefoniczna była niepoprawnie skonfigurowana i trudna w utrzymaniu.
- 2. Brak kontroli:** brakowało jednolitego systemu do monitorowania połączeń i efektywnego zarządzania telekomunikacją.
- 3. Nieefektywna komunikacja:** pracownicy korzystali z prywatnych telefonów komórkowych i linii stacjonarnych, co prowadziło do utraty połączeń i obniżenia satysfakcji klientów.
- 4. Fragmentacja danych:** nie było możliwości śledzenia metryk połączeń ani integracji z systemami CRM, co utrudniało analizę wydajności i zarządzanie relacjami z klientami.
- 5. Wysokie koszty operacyjne:** utrzymanie nieefektywnego sprzętu i usług telekomunikacyjnych u wielu dostawców prowadziło do niepotrzebnych wydatków.



# Wdrożenie

Firma Orange zaproponowała wdrożenie kompleksowego systemu Virtual Contact Center, który zastąpił dotychczasową centralę telefoniczną. Nowe rozwiązanie nie tylko uporządkowało całą infrastrukturę komunikacyjną, ale również wprowadziło zaawansowane narzędzia do monitorowania połączeń oraz integrację z innymi systemami.

## Elementy rozwiązania



**Contact Center oparte na chmurze:** fizyczna centrala została zastąpiona nowoczesnym, skalowalnym rozwiązaniem chmurowym.



**Zintegrowana platforma komunikacyjna:** wszystkie kanały komunikacji połączono w jeden łatwy w zarządzaniu system.



**Zaawansowane monitorowanie połączeń:** zapewniono wgląd w czasie rzeczywistym w obsługę połączeń i wydajność personelu.



**Integracja z CRM:** umożliwiono płynne połączenia między narzędziami komunikacyjnymi a systemami zarządzania klientami.



**Scentralizowane zarządzanie numerami:** aby usprawnić operacje, skonsolidowano i przeniesiono numery od poprzednich dostawców.



# Wdrożenie

Transformacja systemu komunikacyjnego Interkadry była złożonym projektem, który trwał około 6 miesięcy. Proces wymagał ścisłej współpracy między zespołami Interkadry i Orange, a także starannego planowania każdego etapu. Oto kluczowe elementy procesu wdrożenia.

## 1. Analiza i planowanie

- Szczegółowa ocena istniejącej infrastruktury
- Identyfikacja potrzeb i wyzwań
- Opracowanie strategii migracji

## 2. Migracja numerów

- Inwentaryzacja i mapowanie numerów telefonicznych
- Stopniowe przenoszenie numerów do nowego systemu
- Minimalizacja zakłóceń w bieżącej działalności

## 3. Konfiguracja systemu Virtual Contact Center

- Dostosowanie systemu do specyficznych potrzeb Interkadry
- Integracja z istniejącymi systemami CRM

## 4. Szkolenia pracowników

- Warsztaty stacjonarne i webinary online
- Nacisk na praktyczne zastosowanie nowych narzędzi

Dzięki takiemu podejściu Interkadra płynnie przeszła do nowoczesnego rozwiązania komunikacyjnego i otworzyła przed sobą nowe możliwości rozwoju i poprawy obsługi klientów.



# Korzyści

System Virtual Contact Center znacząco przekształcił sposób funkcjonowania firmy Interkadra. Nowe rozwiązanie nie tylko usprawniło codzienne operacje, ale także otworzyło nowe możliwości rozwoju i poprawy jakości usług. Pracownicy szybko docenili zalety nowego systemu, a kierownictwo zyskało narzędzia do lepszego zarządzania i podejmowania decyzji opartych na danych.

## Interkadra odnotowała znaczące ulepszenia w kluczowych obszarach



**Sprawną komunikacją:** uporządkowany system telefoniczny umożliwił sprawniejsze zarządzanie połączeniami oraz zwiększył dostępność firmy dla klientów.



**Monitorowanie efektywności:** nowe narzędzia do monitorowania połączeń pozwoliły na bieżąco śledzić, kto i kiedy odbiera telefony, co zredukowało liczbę nieodebranych połączeń.



**Optymalizacja kosztów:** przeniesienie numeracji i zmiana operatora pozwoliły zmniejszyć koszty operacyjne, które ponosiła firma, aby utrzymać infrastrukturę telekomunikacyjną.



**Większa elastyczność:** dzięki integracji z systemami CRM Interkadra mogła skuteczniej zarządzać relacjami z klientami, co przełożyło się na lepsze wyniki sprzedażowe i efektywniejszą obsługę.



# Okiem klienta



„Stały monitoring połączeń telefonicznych oraz efektów rozmów daje nam pewność, że jesteśmy dostępni dla swoich klientów zawsze wtedy, gdy nas potrzebują.

Z drugiej strony monitorowanie połączeń pracowników nastawionych w swojej pracy na efekt daje duże szanse na wskazanie obszarów do poprawy wydajności oraz jakości świadczonej pracy.

Jest to niezwykle istotne, aby móc pracować nad wynikami zespołu. Kluczowym rozwiązaniem dla nas jest również możliwość transferu połączenia, co zwiększa liczbę rozmów z naszymi klientami, podczas których omówią z nami wszystkie swoje pytania i potrzeby”.

Paweł Wołoszyn  
Dyrektor działu administracji i procesów





# Podsumowanie



## **Virtual Contact Center od Orange zmienił postrzeganie infrastruktury komunikacyjnej w Interkadrze**

Z problematycznego obszaru, który wymagał ciągłych nakładów, stał się strategicznym atutem firmy. Firma rozwiązała długotrwałe problemy i wprowadziła zaawansowane funkcje. W ten sposób poprawiła swoją efektywność operacyjną, a także zwiększyła swoją zdolność do obsługi klientów i efektywnego zarządzania siłą roboczą.

To studium przypadku pokazuje znaczący wpływ, jaki modernizacja telekomunikacji może mieć na ogólną wydajność i konkurencyjność firmy w dynamicznej branży rekrutacji i outsourcingu pracowniczego.

