

Přechod z vlastní ústředny na virtuální v cloudu

Restu.cz je největším gastronomickým průvodcem a on-line rezervačním systémem v České republice a zároveň rychle rostoucím start-upem. Dokážou vám do 10 min. zprostředkovat rezervaci místa ve více než 17 000 restauracích v ČR a od svého vzniku „usadili“ téměř 4 milióny hostů. Na jejich webu můžete vyhledávat restaurace podle lokality, typu kuchyně (česká, italská, středomořská, asijská, ...), cenové hladiny nebo recenzí od hostů. Ve svém sloganu říkají: „Ukážeme vám, kde se dobře najíte, a zařídíme, že si sednete“. Jejich zákaznická linka vyřizuje veškeré dotazy ohledně rezervací nebo pomáhá s výběrem restaurací.



Využité služby:

Volání a virtuální ústředna

Kontaktní call centrum



Měli vlastní ústřednu

Dříve provozovala společnost Restu s.r.o. zákaznickou linku na své vlastní hardwarové ústředně, o kterou se jim staral místní poskytovatel. Měli však problémy s celkovým technickým řešením - hovory nebyly nahrávány, nevedly se statistiky hovorů a neměli žádný přehled o příchozích a odchozích hovorech.

Zbavili se železa a funkce tel. ústředny si pronajímají

Rozhodli se zbavit zařízení ústředny a provozovat zákaznickou linku na virtuální ústředně v cloudu. Zbavili se tak starostí o fungování ústředny a telefonní funkce kontaktního centra si od IPEXu pronajímají formou služby za měsíční poplatek.

Starou ústřednu nahradilo 16 uživatelských účtů, z toho 9 účtů pro call centrum a 1 účet pro supervizora. Operátorky obsluhují volání z PC přes náhlavní soupravy, pracují z kanceláře call centra a o víkendů z domova. Veškerá údržba a upgrade virtuální ústředny je zahrnuta do měsíčního poplatku za užívání.

21 000 odchozích a 5 000 příchozích hovorů za 1. měsíc

Zákaznické oddělení má pouze jedno kontaktní telefonní číslo 232 000 444 pro příchozí i odchozí hovory. Samozřejmostí je několik hovorových kanálů, aby linka odbavila najednou několik příchozích i odchozích hovorů. Příchozí hovory jsou řazeny do fronty a přidělovány jednotlivým operátorkám v call centru. Během 1. měsíce provozu virtuální ústředny a call centra uskutečnilo 8 operátorek přes 21 000 odchozích hovorů a vyřídily cca 5 000 příchozích hovorů.

Operátorky volají do restaurací, v kterých si uživatel pomocí online systému vytvořil rezervaci. V restauraci ověřují dostupnost míst a v případě problémů pomáhají uživatelům s výběrem náhradní restaurace. Do Restu zase volají lidé, kteří chtějí vytvořit rezervaci přes telefon, ale nechtějí volat přímo do restaurace. Nebo volají kvůli inspiraci – operátorky pomáhají uživatelům vybírat restaurace podle jejich požadavků.

”

Největším přínosem pro Restu.cz je kontrola nad celým call centrem. Díky IPEXu využíváme statistiky hovorů, jak příchozích, tak i odchozích. Je možné hovory zpětně hodnotit díky nahrávání, a tím zlepšovat celkově kvalitu služeb. Řešení IPEXu mělo nejlepší reference na trhu a po prověření splňovalo všechny požadavky.



Jitka Nezdarová,
Chief Customer Officer
Restu s.r.o.