



Propojení komunikace středoevropské skupiny v cloudu

Společnost NEWTON Media, a. s., je lídrem v oboru mediálních analýz a monitoringu médií ve střední Evropě. Monitorují jak tradiční média, tak internet a sociální sítě. Svůj archiv zpráv budují systematicky od roku 1996 v ČR, na Slovensku, v Polsku, Chorvatsku, Slovinsku, Srbsku, Makedonii a postupně také ve Velké Británii. Od roku 2016 zpracovávají celosvětové mediální analýzy pro Evropskou komisi společně s českou firmou Socialbakers. Naplňují tím svůj cíl - stát se prvoligovým evropským poskytovatelem služeb v oblasti Media Intelligence.



newton media

Využité služby:

- Volání a virtuální ústředna**
- Zahraniční čísla v ČR**
- Videokonference online**

Národní pobočky měly lokální řešení

NEWTON Media měla na své centrále v Praze a národních pobočkách v Bratislavě a Varšavě fragmentované lokální telekomunikační řešení. Hledali způsob jak pobočky propojit interní komunikací, aby nemuseli mezi sebou komunikovat přes místní partnery v rámci mezinárodního provozu. Dalším cílem bylo sjednocení správy komunikačních technologií do centrály společnosti. V pražské centrále využívali hardwarovou ústřednu Aastra, která jim tyto požadavky neumožňovala splnit.

Integrace komunikace v cloudu

Společnost IPEX nabídla možnost spojení poboček firmy do komunikačního řešení VOIPEX TEAM. Komunikační infrastruktura je dodávána formou služby v cloudu. Základem je jedna centrální virtuální ústředna, do které jsou propojeny všechny pobočky. Jednotliví uživatelé mají své vlastní komunikační účty, přes které komunikují jak ve vnitřní síti, tak při volání do veřejné telefonní sítě. Uživatelé účty umožňují neomezenou škálovatelnost celého systému. Administrátor si může komunikační účty sám přidávat, odebírat nebo sdružovat do tzv. vyzváněcích skupin, kdy je zajištěna zastupitelnost jednotlivých pracovníků. Jednotliví uživatelé mohou telefonovat buď ze stolního, nebo softwarového telefonu. V rámci firemní sítě komunikují zdarma a to i „mezinárodně“.

Pokročilé vlastnosti komunikačního řešení VOIPEX TEAM

Hlasovou komunikaci doplňuje možnost využití videokonference. NEWTON Media využívá videokonference jak interně pro porady managementu, tak externě pro komunikaci se zákazníky. Zákazníkům přes online videokonferenci poskytují vzdálenou podporu svých aplikací. Kombinují sdílení plochy, hlasovou i video komunikaci, kterou jim dosavadní nástroj TeamViewer neumožňoval.

Komunikační účty VOIPEX TEAM umožňují využívat profily. Profily řídí směrování příchozího hovoru podle informace v kalendáři uživatele nebo manuálního nastavení. Pokud má uživatel v kalendáři nějakou událost, nevyruší ho příchozí hovor a volajícímu se přehraje oznámení, že je zaneprázdněn. Případně si může uživatel přes web nebo mobil manuálně jedním klikem nastavit profil „dovolená“ a volající se tak dozví, že volaný má dovolenou a bude přepojen na jeho zástupce.

Do budoucna NEWTON Media plánuje propojit komunikační účty VOIPEX TEAM se svým podnikovým CRM od firmy Raynet. Do CRM pak budou informace o hovorech zaznamenávány automaticky a při příchozím hovoru se uživateli na obrazovce zobrazí nejen jméno i firma volajícího, ale také vybrané informace o konkrétním zákazníkovi.

”

IPEX jsme si vybrali z důvodu flexibilního obchodního modelu a moderní konvergované architektury řešení firemní komunikace. Cloudové řešení nám umožnilo propojit národní pobočky skupiny Newton Media Group s ohledem na potřeby lokálních trhů. Výrazná přidaná hodnota je v možnosti integrace s CRM a propracované funkcionalitě kontaktního centra. To nám umožňuje efektivnější komunikaci s klienty a kvalitnější řízení obchodních procesů.



Vladimír Vojtíšek,
Chief Information Officer,
Newton Media a.s.