



POTŘEBY SPOLEČNOSTI



Společnost **Solutions and Services, a.s.** se rozhodla nahradit on-premise řešení Genesys Engage s ústřednou OXE a vlastní agentskou aplikací přechodem na moderní CCaaS řešení **Genesys Cloud**, které poskytuje širší možnosti, vyšší efektivitu i uživatelsky přívětivější prostředí.

DODANÉ ŘEŠENÍ



Původní call centrum závislé na lokálním hardwaru bylo plně nahrazeno **cloudovou infrastrukturou**, která zajišťuje spolehlivější a efektivní provoz.

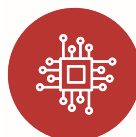
Modernizace telefonie přechodem z ISDN linek, které vyžadovaly fyzickou ústřednu, na SIP trunk. Ten umožňuje přímé zakončení v cloudu, čímž se eliminuje potřeba fyzického serveru nebo jiného hardwaru.

Integrace s interním CRM prostřednictvím na míru vytvořené webové aplikace, která je plynule začleněna do prostředí Genesys Cloudu.

**SOLUTIONS
& SERVICES**
by VEOLIA

**SOLUTIONS
AND SERVICES, A.S.**

Solutions and Services, a.s. je členem skupiny **Veolia**, která je přední globální společností specializující se na environmentální služby, zahrnující vodohospodářství, energetiku a odpadové hospodářství. V České republice působí od roku 1996 a poskytuje komplexní služby pro města, obce, průmyslové podniky i komerční sféru.



0
potřebných
serverů



Kompletní
integrace do
6 měsíců



Odbavení
>500
hovorů/den

Integrace s AWS (Amazon Web Services) umožnila zabezpečenou komunikaci s interními systémy zákazníka, které nejsou přístupné z veřejného internetu.

Přechod na novou technologii byl zajištěn s důrazem na provozní kontinuitu, aby bylo call centrum plně funkční 24/7.

SOLUTIONS AND SERVICES PŘECHODEM ZÍSKALA



- Moderní a jednotné CCaaS řešení plně přizpůsobené potřebám společnosti.
- Službu běžící na robustní AWS infrastruktuře s dostupností přes 99,99 %.
- Řešení splňující veškeré nároky GDPR včetně možnosti průběžného mazání nahrávek.
- Text-to-speech nástroj, který umožňuje agentům efektivně generovat havarijní hlášky v reálném čase.
- Aplikaci pro generování specifických reportů a přehlednou práci s provozními daty.
- Kompletní know-how pro provoz, správu a rozvoj řešení napříč organizací.

“ Projekt proběhl nad očekávání dobře, zejména s ohledem na potřebu nahradit původní agentskou aplikaci. Operátoři si používání chválí. Například nahrávání havarijních hlášek je perfektní. Také bych rád vyzdvihl špičkovou práci technických konzultantů Alcasysu.

Ing. Michal Vít, MBA,
Manažer projektů zákaznických služeb a kontaktního centra VEOLIA



ALCASYS

ALCASYS

se již více než 20 let specializuje na call centra a dodává pokročilá komunikační řešení pro firmy všech velikostí.

Jako integrátor poskytuje inovativní a efektivní řešení, která pomáhají firmám zlepšovat zákaznický servis a optimalizovat provozní náklady.



GENESYS CLOUD

je přední **světové CCaaS řešení** s rozsáhlou funkcionalitou, které je **flexibilní**, nabízí širokou **škálovatelnost** a vysokou úroveň **zabezpečení**.

Umožňuje snadnou integraci s dalšími aplikacemi, což usnadňuje přechod a zlepšuje celkovou efektivitu.

Díky rozsáhlému API, využití **AWS** služeb a vynikající dokumentaci se toto řešení dobře integruje. **Genesys Cloud** umožňuje realizaci i komplexních projektů v relativně krátkém čase.

ALCASYS

✉ info-cz@alcasys.eu

☎ +420 226 236 489

📍 Antala Staška 511/40
140 00 Praha 4

🌐 www.alcasys.cz