



Případová studie FAYN

callcentrum Ceny energie

Jak rychle a levně zařídit malé call centrum pro energetické poradce? Vydavatelská společnost xBizon zvolila individuální VoIP řešení od společnosti FAYN a ušetřila 85 % nákladů a spoustu starostí.

Problém

- ▶ 10 telefonních linek pro energetické poradce
- ▶ společné telefonní číslo navenek
- ▶ flexibilní přidávání dalších čísel
- ▶ přesměrovávání přijatých hovorů
- ▶ záznamník

Řešení

- ▶ individuální tarif
- ▶ vteřinová tarifikace
- ▶ individuální ceny
- ▶ zdarma virtuální ústředna (vzkazy, přepojování hovorů a další)

Výsledky

- ✔ 85% úspora nákladů na volání
- ✔ rychlá instalace
- ✔ mobilita
- ✔ kompletní zajištění služeb

„Když jsme připravovali plány na **vytvoření call centra** srovnávače Ceny energie, bylo jasné, že si nevystačíme s obyčejnou pevnou linkou,“ prozradil Kamil Gric, ředitel společnosti xBizon pod níž tento nejčtenější spotřebitelský magazín o energiích patří. „Proto jsme hledali sofistikované a přitom zcela funkční řešení telefonní ústředny. Důležitou roli při našem rozhodování samozřejmě hrála i cena,“ dodal Gric.

Výsledek? Po prostudování nabídek Ceny energie využívají systém s virtuální telefonní ústřednou s navzájem propojenými **telefonními jednotkami Siemens A510 IP**. Pořizovací náklady tak byly prakticky nulové – klient si musel pořídit pouze telefonní přístroje. Vzhledem k odhadovanému počtu provolaných minut (15 tisíc minut měsíčně) Ceny energie využívají individuální tarif na míru se vteřinovou tarifikací.

„S klienty komunikujeme celý den, proto je logické, že je často zastihneme na cestách nebo na jednání,“ uvedl Jakub Špirk, vedoucí týmu energetických poradců Ceny energie. „Proto pro nás byla důležitou podmínkou **vteřinová tarifikace** bez podmínek, tedy od první minuty volání,“ vysvětlil Špirk. Zvolený tarif FAYN Individual to samozřejmě umožňuje.

Náklady na volání:

Klasické volání: měsíčně **58 000 Kč**

Nabídka od FAYN: měsíčně **11 000 Kč**

Roční úspora: 564 000 Kč

Náklady na změnu jednorázové:

10 × Siemens A510 IP **1 349 Kč**

Celkem: 13 490 Kč

Představujeme CenyEnergie.cz

CenyEnergie

Ceny energie jsou největším spotřebitelským magazínem o úsporách energie. Svým čtenářům nabízí komplexní srovnání cen elektřiny a plynu a nabízí bezplatné poradenství při změnách dodavatele. Měsíčně na stránky zavítá přes 80 000 unikátních čtenářů.

www.cenyenergie.cz



Zvolené řešení

- ▶ **Tarif:** FAYN Individual s vteřinovou tarifací
- ▶ volání v rámci sítě FAYN zdarma
- ▶ telefonní přístroje Siemens A510 IP (10 ks)
- ▶ softwarové řešení X-lite se sluchátky
- ▶ virtuální ústředna
- ▶ hovorů a další)

FAYN Individual

- ▶ Vteřinová tariface od první sekundy volání
- ▶ Výhodné ceny volání (ve špičce za 0,47 Kč/min do pevných sítí a do mobilních sítí za 0,73 Kč/min)
- ▶ Volání zdarma na stovky tisíc čísel do propojených sítí¹
- ▶ Aktivace služby a přidělení telefonních čísel zdarma
- ▶ Zapojení virtuální ústředny zdarma

1. Propojenými sítěmi se rozumí sítě sdružení CESNET, z. s. p. o., síť ERI VoIP společnosti Český bezdrát s.r.o., síť VašeSít.cz společnosti LAM plus, s. r. o., síť VOIPEX společnosti IPEX a.s., síť 802.VOX společnosti MATTES AD, spol. s r.o., Cetel, Korlea technology

Chcete vědět víc?

Kontaktujte nás! Jsme Vám k dispozici na telefonním čísle 530 330 240 nebo emailu obchod@FAYN.cz.

Je volání přes Internet jiné?

VoIP operátor FAYN využívá technologie **volání přes Internet**. „Jakékoliv obavy z nestability nebo nevyzkoušenosti technologie se ukázaly jako naprosto liché. Naopak, díky VoIP charakteru služby jsme měli o starost méně při stěhování callcentra. Stačilo zavést do nové kanceláře Internet,“ pochválil mobilitu služby Jakub Špirk za Ceny energie. Operátoři využívají klasické telefonní přístroje Siemens A510 IP v kombinaci se softwarovým telefonem X-lite napojeným na počítače s headsetem.

Výhody virtuální ústředny

Každý klient získá k tarifu automaticky a bezplatně **virtuální ústřednu**, která vychází vstříc potřebám většiny systémových řešení, včetně callcentra. Virtuální ústředna totiž dokáže automaticky přepojovat hovory, nabízí hlasovou schránku nebo sdružení čísel, takže klienti při komunikaci vidí vždy pouze jedno společné číslo.

Samozřejmostí je i podrobný výpis hovorů, který lze exportovat do databáze. „Díky vždy přístupnému výpisu můžeme prakticky okamžitě analyzovat všechna potřebná data a dále optimalizovat náš provoz,“ uvedl Kamil Gric.

Funkce virtuální ústředny

- ▶ **vyzvánění příchozího hovoru na jedno telefonní číslo až na 5 zařízeních současně**
- ▶ **manuální přepojení hovoru na jakékoli telefonní číslo (například mobil)**
- ▶ **automatické přepojení hovoru (po vybraném čase) na linku ve firmě nebo jakékoliv jiné číslo**
- ▶ **hudba při přepojení hovoru (nelze uživatelsky měnit)**
- ▶ **hudba při přidržení hovoru (nelze uživatelsky měnit)**
- ▶ **výpis hovorů**
- ▶ **změna CLIP na jedno z vlastněných čísel (CLIP - zobrazení vašeho telefonního čísla na displeji volaného)**
- ▶ **hlasová schránka**
- ▶ **možnost nahrání vlastního vzkazu do hlasové schránky**

Proč zvolit individuální tarif od FAYNu?

„Volby FAYNu jako telekomunikačního partnera rozhodně nelitujeme, díky VoIP řešení jsme ušetřili spoustu nákladů a starostí,“ uzavřel hodnocení za Ceny energie Kamil Gric a dodal: „Ceníme si hlavně rychlého a bezproblémového provozu a samozřejmě nízkých cen volání, které představují pro callcentrum značnou část nákladů.“

FAYN Telecommunications s.r.o.

je první český operátor, zabývající se **telefonováním přes Internet (VoIP)**, a to už od roku 2002. Společnost poskytuje kvalitní a spolehlivé telekomunikační služby za nejnižší možné ceny, při zachování vysokého komfortu. Ať už jste soukromá osoba, živnostník, velká firma či call centrum, můžete se spolehnout, že u nás dostanete tu nejlepší péči. Naše síť je zde pro Vás a vaše blízké.

www.FAYN.cz



„Pořizovací náklady na celý systém byly **prakticky nulové**: klient si musel pořídit **pouze telefonní přístroje**.“