



Studiu de caz

Domeniu: Domeniu : Retail
Servicii Complexe de Voce
și Date

Soluție de comunicare

Water Distribution livrează în mod eficient și rapid servicii de calitate clienților

Prezentare generală Water Distribution

Water Distribution este o companie care se ocupă cu producerea și distribuirea de apă plată Tuana în România. Apa este extrasă de la o adâncime de 800m din zona Oinacu, o zonă naturală și îndepărtată de localitățile industriale. Water Distribution pune pe primul loc calitatea produselor oferite. De aceea, se concentrează pe detaliile calitative ale procesului de extracție al apei, de la fierberea acesteia până la distribuția produsului către clienți.

Printre beneficiile castigate din alegerea Water Distribution se numără profesionalismul și încrederea, dar și economisirea timpului, resurselor, costurilor și efortului. Livrarea se face direct în locațiile clienților în bidoane de câte 19 L din policarbonat. Distribuția este gratuită și are loc în maxim 4 ore de la comandă chiar și în weekend.

Nevoile de business ale Water Distribution

Pentru că promovează o politică a calității față de clienții lor, în cadrul companiei era necesară implementarea unei soluții complete pentru comunicare.

Din dorința de a primi comenzile rapid și a le onora la timp, Water Distribution trebuia să comunice cu clienții în mod facil și eficient.

Pentru a satisface această nevoie, compania s-a hotărât să implementeze un departament de Call Center.

Soluția s-a aplicat odată cu implementarea serviciului de Management al Relației cu Clienții (CRM). Specificul Water Distribution este complet diferit de IT&C și de aceea angajații săi ar trebui să fie concentrați pe distribuția apei plate.

Era nevoie de o resursă de IT care să aibă sub control computerele și multifuncționalele companiei și întreaga rețea LAN. Pentru a asigura distribuția de servicii de calitate către toți clienții din baza de date, un obiectiv foarte important era ca echipamentele IT să fie protejate de orice atac.



Soluția propusă de Vodafone

Vodafone este cunoscut ca lider în oferirea de soluții pentru înțelegerea efectivă a consumatorului, creativitate în soluții și partener de încredere. De aceea, Water Distribution a decis să colaboreze cu Vodafone. În urma acestui parteneriat, Vodafone a implementat o aplicație completă IT&C formată din:

- 1 serviciu de flux de voce ISDN
- 1 port de Internet
- Call Center cu server, licențe și aplicații specifice
- Aplicație CRM (Customer Relationship Manager)
- Cablare structurată
- HelpDesk

Soluția End2End include gestionarea și mentenanța ei pe toată durata contractului.

Costurile impuse de Vodafone constă într-o taxă lunară pentru soluția de Management.

De ce să alegi Vodafone?

Ai parte de calitate în serviciile oferite

Își înțelege efectiv consumatorul, așa încât soluția oferită se potrivește perfect cerințelor business-ului său

Te bucuri de experiența organizațională specifică Vodafone care este mobilizată și coordonată rapid

Prin punctul unic de contact oferit pentru întreaga soluție, Vodafone rezolvă eficient orice posibil incident



Beneficiile câștigate de Water Distribution

Prin implementarea soluției complete de comunicații oferite de către Vodafone, Water Distribution a avut parte de:

- Vizibilitate îmbunătățită în rețea
- Control îmbunătățit al soluției de IT&C
- Flexibilitate crescută și creșterea productivității
- Îmbunătățirea controlului asupra costurilor
- Scăderea costurilor de întreținere
- Eficientizarea angajaților
- Creștere a vitezei de accesare a aplicațiilor
- Creștere a disponibilității rețelei
- Utilizare a dispozitivelor deja existente
- Ușurință în instalare și gestionare a aplicației
- Reducerea costurilor operaționale prin optimizarea procesului de comunicare cu clienții
- Raportarea detaliată a tuturor apelurilor
- Scalabilitate și fiabilitate îmbunătățite
- Adaptabilitate rapidă la aplicațiile specifice
- Scădere a costurilor de upgradare;

Water Distribution a reușit, de asemenea, să reducă din costurile OPEX și să treacă toate costurile CAPEX în sistemul OPEX. Clientul a redus și din costurile departamentului de IT prin externalizarea serviciului.

Este mult mai convenabil pentru client să cumpere un serviciu de management de la un singur provider decât să apeleze la un provider pentru echipament și la un altul pentru serviciul în sine.

Vodafone a fost acel singur provider pentru întreaga soluție de management și astfel compania s-a bucurat de un plus de calitate pentru serviciul oferit.

În acest mod Water Distribution a avut posibilitatea să construiască o relație eficientă și rapidă cu clienții, bazată pe creșterea satisfacției lor.

