

Warszawa, 15 lipca 2011 r.



### Referencje

Niezależny Operator Międzystrefowy Sp. z o.o. współpracuje z firmą Thulium S.C. od grudnia 2010 roku, kiedy to został wdrożony system do obsługi ruchu telefonicznego w call center oraz pozostałej części firmy.

Naszym głównym celem było zoptymalizowanie pracy wewnętrznego call center, obsługującego jednocześnie kampanie przychodzące i wychodzące, uruchomienie kampanii automatycznych oraz łatwy dostęp do raportów i panelu administracyjnego.

Wdrożenie polegało na dostarczeniu i konfiguracji sprzętu oraz uruchomieniu systemu obejmującego szereg modułów:

- centralę telefoniczną IP PBX,
- moduły agenta i supervisor,
- moduł infolinii wraz z IVR i raportowaniem,
- moduł kampanii wychodzących wraz z rozbudowanymi raportami i funkcjonalnością skryptera,
- kampanie automatyczne (głosowe, mailowe, faksowe),
- moduł call blending,
- rejestrator rozmów z kompresją nagrań.

Proces uzgadniania wymagań systemowych i warunków umowy przebiegł bardzo sprawnie, w ciągu kilku tygodni od rozpoczęcia rozmów udało się z sukcesem przeprowadzić wdrożenie.

Po kilku miesiącach współpracy możemy stwierdzić, że system działa niezawodnie, a firma Thulium na najwyższym poziomie świadczy dla nas obsługę serwisową.

Tym samym możemy z przyjemnością polecić Thulium jako niezawodnego i kompetentnego partnera.

Z poważaniem,

Dorota Machnik

Dyrektor ds. Obsługi Klienta