

Plataforma de comunicaciones para una empresa de rápido crecimiento

Sobre el cliente

Officeline se fundó en Grecia en 1997 y fue una empresa pionera en integración de TI y prestación de servicios. Es una de las empresas de TI con mayor crecimiento en computación alojada. Proporciona soluciones empresariales completas con numerosas funciones que permiten a las empresas responder a los retos actuales. Tiene su sede en Ag. Dimitrios, Grecia, y emplea a más de treinta profesionales con experiencia en las soluciones alojadas de Microsoft.

Resumen

Hasta entonces, las telecomunicaciones de Officeline se basaban en una PBX digital obsoleta, con terminales económicos y funciones limitadas. Por ello, tanto la eficiencia y la eficacia como la calidad de las telecomunicaciones eran insuficientes y no podían acompañar el rápido desarrollo de la empresa.

Para afrontar el reto, Officeline decidió invertir en iPECS UCP y su plataforma de comunicaciones IP. Además, la empresa decidió incorporar Microsoft Skype for Business al sistema iPECS, proporcionando a sus empleados plena compatibilidad y soporte de aplicaciones. Mediante iPECS Report Plus, Officeline puede generar informes y estadísticas valiosos para sus servicios de soporte de TI y atención al cliente.

Reto

La infraestructura de telecomunicaciones heredada de la empresa dificultaba su rápido crecimiento y desarrollo. Durante los dos últimos años, la plantilla de Officeline había aumentado a más del doble, un reto que el sistema antiguo no podía resolver. Además, como Officeline es uno de los socios más valorados de Microsoft en todo el mundo, necesitaba integrar las tecnologías de Microsoft con su nuevo sistema de telecomunicaciones. Finalmente, necesitaba una herramienta para recopilar datos sobre la atención al cliente de sus empleados y sobre la comunicación y satisfacción de los clientes.

- Flexibilidad y versatilidad
- Propuesta de valor a largo plazo y protección de la inversión
- Informes y estadísticas de llamadas

Producto

Plataforma

- iPECS UCP100

Terminal

- Serie LIP-9000

Aplicación

- iPECS Report Plus



Menos de 100 Ext.



Corporativo



iPECS UCP



Officeline

Afrontar los retos de un mundo que cambia rápidamente

Solución

- iPECS UCP100, con su estructura flexible y numerosas funciones de comunicación, se implantó para acompañar el rápido crecimiento de Officeline.
- Se instalaron teléfonos de escritorio de la serie LIP-9000 para los empleados.
- iPECS Report Plus para informes y estadísticas de llamadas.

Beneficios

- iPECS UCP puede acompañar de forma fluida el rápido crecimiento de la empresa.
- Mayor productividad, fiabilidad y versatilidad con terminales de la serie LIP-9000.
- Estadísticas e informes que aportan información valiosa sobre la atención al cliente y aumentan la productividad de los empleados.