

## ГК Рольф

IP КОММУНИКАЦИИ И РАСПРЕДЕЛЕННЫЙ  
КОНТАКТ ЦЕНТР



За 20 лет работы в России группа компаний «РОЛЬФ» стала одним из лидеров автомобильного рынка, сумев создать единственный на российском рынке полностью диверсифицированный автомобильный бизнес. У компании «РОЛЬФ» имеется пять основных направлений деятельности: продажа новых автомобилей, автомобилей с пробегом, дистрибуция Mitsubishi Motors, логистика и продажа запчастей.

Розничная сеть «РОЛЬФ» насчитывает 24 дилерских центра, представляя 9 автомобильных брендов, среди которых как массовые, так и премиальные марки. Штат группы «РОЛЬФ» в России сегодня насчитывает более 5 500 сотрудников.

На начальном этапе своего развития компания Рольф использовала системы Ericsson Enterprise BusinessPhone для осуществления телефонной связи внутри компании и для обработки входящих звонков.

В связи с ростом бизнеса, новыми потребностями и желанием улучшить качество обслуживания клиентов, компания приняла решение о модер-

низации своей телекоммуникационной системы. Также компании было необходимо обеспечить 75% своих сотрудников беспроводной связью, которая позволяла бы им свободно перемещаться в пределах административных зданий и открытых площадок, оставаясь при этом на связи. В качестве базовой системы для построения сети телефонной связи была выбрана более совершенная на тот момент платформа Ericsson Enterprise MD110, впоследствии модернизированная до MX-ONE™ Telephony Server по причине расширения бизнеса и внедрения дополнительной функциональности. Также было внедрено решение для контакт центров Solidus eCare™, которое позволило улучшить обслуживание клиентов Рольф.

После перехода бизнеса Ericsson Enterprise к компании Aastra в 2008 году, поддержка и поставки оборудования продолжали выполняться силами Aastra.

В 2009 году, следуя политике оптимизации затрат Рольф, было решено заменить цифровые каналы, использовавшиеся в сети для соединения узлов, на IP, что позволило компании существенно снизить затраты на аренду каналов.

На протяжении всех этапов развития телекоммуникационной сети компании Рольф, Aastra работала в тесном сотрудничестве со своим премиум партнером, компанией Ланит, обеспечивавшей необходимую сервисную поддержку проекта.

*«Выбрав решения Aastra, мы получили не только надежного партнера, но и гибкие современные платформы и решения, способные эффективно интегрироваться в нашу инфраструктуру и удовлетворяющие наши возрастающие потребности в надежных и производительных корпоративных коммуникациях, а мультимедийный контакт центр Aastra Solidus eCare позволил нам поднять на качественно новый уровень обработку входящих запросов и заботу о наших клиентах.»*

**Андрей Якимов**  
Глава департамента ИТ ГК Рольф

## ROLF

AN EXCELLENT COMPANY FOR EXCELLENT PEOPLE

### Основные моменты

#### Требования заказчика

- ✦ IP коммуникации
- ✦ Возможность резервирования
- ✦ Распределенная архитектура
- ✦ Беспроводная связь
- ✦ Мультимедийный центр обработки вызовов

#### Компоненты решения

- ✦ Платформа MX-ONE™ Telephony Server
- ✦ IP, аналоговые, цифровые, беспроводные терминалы
- ✦ Контакт центр Solidus eCare™
- ✦ Приложения MX-ONE Messaging

#### Выгоды для заказчика

- ✦ Простая миграция к IP
- ✦ Гибкость и простота управления
- ✦ Распределенная архитектура с резервированием
- ✦ Сетевой, территориально распределенный контакт центр
- ✦ Интеграция с бизнес-приложениями (CRM, ADP)

## Компоненты и схема решения



В настоящее время система насчитывает более 5000 абонентов, находящихся как в основных офисах компании в Москве и Санкт-Петербурге, так и в региональных филиалах, а также 400 агентов контакт центра, расположенных в Москве (210 агентов) и Санкт-Петербурге (190 агентов). Также реализована интеграция контакт центра Solidus eCare™ с CRM системой Microsoft Dynamics®, которая

позволила обеспечить агентов контакт центра доступом к информации о клиенте в кратчайшее время, а недавно проведенная интеграция со специализированной системой для автодилеров производства компании ADP®, позволила реализовать все ключевые бизнес-процессы, необходимые автодилеру, обеспечив повышение эффективности и производительности труда персонала компании.

Кроме того, из 5000 абонентов компании, 4000 абонентов являются беспроводными DECT абонентами, которые могут использовать свои телефоны во всех офисах компании. Радиопокрытие для беспроводных абонентов обеспечивают 530 базовых станций DECT, расположенных как внутри, так и вне офисных помещений компании.

В ближайшее время планируется реализовать интеграцию с решением Microsoft® OCS 2007 R2 для обеспечения сотрудников компании возможностью использовать различные приложения Unified Messaging.

