

”

Încrederea pe care am avut-o și o avem în echipele de consultanți ai Orange Business ne-a permis să cooperăm excelent în alegerea celei mai bune soluții pentru colaborare internă, implementând foarte rapid, încă din primele zile ale pandemiei în 2020, Microsoft Teams. Colegii noștri o folosesc intens de atunci, iar acum este indispensabilă pentru ca echipa noastră să fie mereu performantă. Aceasta ne-a ajutat să eficientizăm activitatea operațională și fluxurile de comunicare în acea perioadă de criză majoră pentru multe companii, prioritatea noastră fiind să oferim în continuare condiții optime de lucru colegilor și servicii la standarde înalte de calitate partenerilor Valoris Center.

Cătălin Crețu, Chief Technology Officer, Valoris Center.

Valoris Center își eficientizează activitatea operațională cu 20% folosind soluția Microsoft Teams implementată de Orange Business

Valoris Center, o companie cu capital românesc 100%, care activează încă din 2006 în industria business process outsourcing oferind servicii de contact center inbound și outbound, precum și servicii integrate de externalizare, și-a eficientizat activitatea operațională cu 20%, permițând colaborarea continuă între echipele aflate în diferite locații.

Context și provocare:

Valoris Center, o emblemă a inovației autohtone, se distinge în peisajul industriei BPO (externalizare a proceselor de afaceri) de la înființarea sa, în 2006. Companie cu capital integral românesc, Valoris este dedicată excelenței în oferirea de soluții de contact center, atât inbound cât și outbound, complementate de o gamă extinsă de servicii de outsourcing integrate. Cu operațiuni extinse în mai multe centre strategice din România, Valoris se mândrește cu o bază diversificată de clienți provenind din

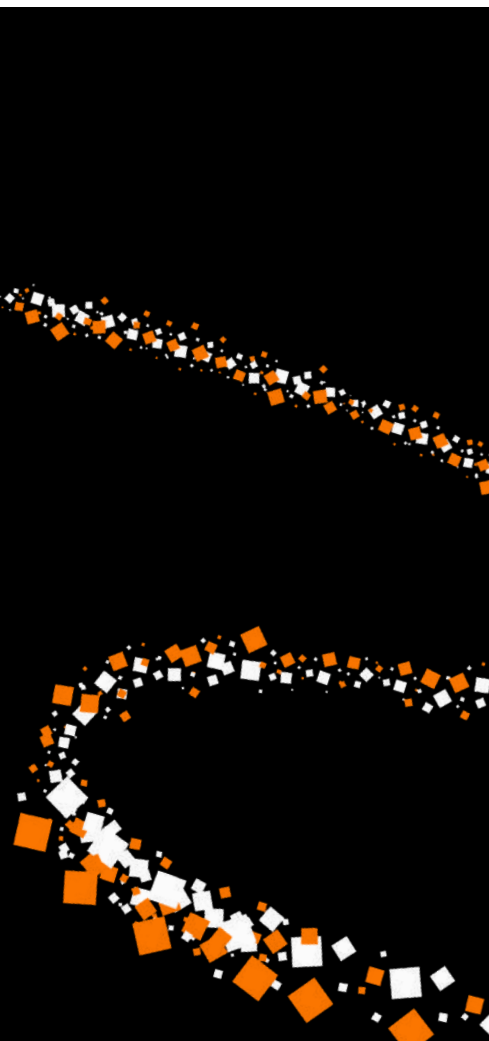
peste 13 industrii variate, consolidând astfel poziția sa de lider de piață și partener de încredere în transformarea afacerilor.

În contextul provocărilor aduse de pandemie, echipa Valoris a fost nevoită să răspundă cu agilitate și inovație, prioritizând continuitatea afacerii și productivitatea angajaților, care au trecut la munca de acasă. Compania a avut nevoie să implementeze soluții de comunicare ușor accesibile și securizate, folosind



instrumente moderne de lucru, concepute pentru a fi flexibile și scalabile, adaptându-se perfect nevoilor dinamice ale organizației.

O cerință suplimentară a fost legată de asigurarea colaborării eficiente între multiplele filiale, fără a impune costuri suplimentare de implementare sau necesitatea echipamentelor fizice. În acest cadru, Orange Business, partener strategic care deja oferea soluții adaptate nevoilor Valoris, a recomandat extinderea utilizării Microsoft Teams către toți angajații Valoris din departamentele de suport, demonstrând astfel angajamentul către inovație și eficiență operațională.



Conform unui studiu IDC, angajații din România se conectează prin intermediul instrumentelor de colaborare, 87% și, respectiv, 80% folosind chat-ul și video frecvent sau foarte frecvent, acest lucru contribuind la retenția celor mai buni angajați în companie - 71% dintre angajați și 87% dintre factorii decizionali spun că vor rămâne în companie dacă există oportunități de învățare și dezvoltare.

Soluția aleasă:

Pentru a satisface toate cerințele de business, echipa de consultanți a identificat faptul că este nevoie de o soluție “as a service” sau “pay as you go” cu o implementare rapidă și flexibilă, capabilă să fie scalată la nevoie și în același timp ușor administrabilă de către echipele de IT.

Microsoft Teams s-a impus ca o soluție esențială în transformarea digitală a colaborării în afaceri, integrând comunicații, colaborare și conținut într-o singură platformă accesibilă. Prin facilitățile sale comprehensive, Teams permite utilizatorilor să organizeze întâlniri video, să gestioneze proiecte și să colaboreze în timp real pe documente, totul dintr-un singur loc. Caracteristicile sale de securitate avansată și posibilitatea de integrare cu diverse aplicații Microsoft și non-Microsoft îl fac un instrument versatil pentru organizațiile de toate dimensiunile. Într-un mediu de lucru din ce în ce mai mobil și dispersat geografic, Microsoft Teams oferă o platformă stabilă și scalabilă, esențială pentru menținerea productivității și eficienței operaționale. Aceste calități au făcut din Teams un pilon central în strategia de colaborare digitală a Valoris Center.

Drept urmare, alături de echipele Orange Business, specialiștii Valoris au implementat Microsoft Teams ca tehnologie principală de colaborare pentru toți angajații din departamentele de suport.

Rezultate:

Implementarea tehnologiei Microsoft Teams în cadrul organizației a fost un succes, reflectându-se într-o creștere semnificativă a eficienței operaționale, cu un impresionant 20%. Această platformă s-a dovedit a fi mult mai mult decât un simplu instrument pentru ședințe și apeluri video cu clienții. Angajații au adoptat Teams ca un centru vital de colaborare, utilizându-l intens pentru coordonarea eficientă între membrii echipelor, realizarea de prezentări live, lucrul colaborativ la documente și proiecte, precum și pentru sesiuni de training.

Într-o perioadă marcată de restricții severe de circulație și necesitatea lucrului de la distanță din cauza pandemiei, soluția Microsoft Teams a fost implementată eficient și rapid de Orange Business. Această abordare a permis eliminarea nevoii de investiții costisitoare în infrastructura proprie, deoarece totul funcționează pe baza tehnologiei cloud, ceea ce a rezultat în reducerea semnificativă a costurilor operaționale. Astfel, echipa IT a avut posibilitatea de a-și redirecționa resursele și atenția către proiectele cu prioritate înaltă în zona de business, consolidând eficiența și agilitatea organizațională într-un moment critic.

Sumar:

Valoris Center a trebuit să se adapteze rapid la provocările pandemiei prin prioritizarea continuității afacerii și a productivității angajaților.

Valoris a colaborat cu Orange Business pentru a identifica cele mai potrivite soluții și pentru a implementa Microsoft Teams ca soluție centrală, ideală pentru integrarea comunicațiilor, colaborării și conținutului într-o platformă unică.

Implementarea rapidă și adoptarea Teams de către specialiștii Valoris și Orange Business a facilitat o colaborare digitală eficientă, transformând modul de lucru al angajaților din departamentele de suport.

Beneficii:

- Creșterea eficienței operaționale cu 20%.
- Optimizarea colaborării dintre echipele aflate în diferite locații și o mai mare implicare a echipelor în lucrul de acasă.
- Continuitatea și reziliența businessului.