



## BRD Groupe Société Générale

# Mai multă eficiență și control prin convergență de voce fix – mobil

“ Conexiunile noastre telefonice, atât fixe, cât și mobile, sunt acum în același grup. Ca urmare, apelurile în interiorul companiei, indiferent de tehnologie, sunt gratuite.

Proiectul s-a bazat pe concepte și tehnologii inovative și a fost dezvoltat la scară națională. Foarte important, a fost implementat cu o grijă sporită pentru activitatea curentă a băncii, mulțumită bunei colaborări dintre echipele BRD și Orange Business Services. ”

Emmanuel RIT  
CIO, BRD GSG

### Pe scurt

BRD este a doua bancă din România după valoarea activelor, cu peste 8,700 de angajați ce activează în aproximativ 870 de unități.

Pentru optimizarea serviciilor de telecomunicații prin intermediul unei soluții convergente, BRD a ales Orange Business Services.

Serviciile de voce fixă și mobilă au fost integrate într-o platformă web de management, ce permite alocarea dinamică de resurse la nivel de utilizator, individual sau pe baza unor profile predefinite de către administratorul de servicii.

A fost asigurată aceeași experiență de utilizator, indiferent de dimensiunea locației sau de tehnologia utilizată.

Proiectul a permis reducerea costurilor de operare a serviciilor de voce cu 20%.



**Business  
Services**



GRUPE SOCIETE GENERALE

## Obiective și provocări

BRD utilizează serviciile de date fixe ale Orange Business Services din 1996 și serviciile sale de voce mobilă din 1998. În vederea optimizării portofoliului de soluții telecom, BRD a decis în 2010 să își consolideze infrastructura și să migreze serviciile de voce fixă în rețeaua Orange, de asemenea.

Următoarele obiective au fost avute în vedere:

- Monitorizarea și administrarea centralizată a serviciilor de voce fixă și mobilă, cu posibilitatea de activare a unor funcționalități și parametri la nivel de utilizator, în conformitate cu rolul acestuia în organizație.
- Reducerea costurilor cu managementul echipamentelor PBX și a administrării serviciilor de voce, concomitent cu optimizarea costurilor asociate traficului de voce.
- Experiență unitară de utilizare, indiferent de tehnologia implementată.

## Beneficii

- Creșterea productivității angajaților prin noi funcționalități asociate vocii fixe și prin implementarea de terminale moderne.
- Scalabilitate pentru a asigura compatibilitatea soluției de voce fixă cu varietatea de tipologii de locații, de la sediu central și centre de training la filiale și sucursale.
- Flexibilitate în vederea integrării infrastructurii deja existente, incluzând atât tehnologii IP, cât și TDM.
- Continuitate și backup în derularea operațiunilor băncii, fără a fi afectate de migrare și implementarea noii soluții de la Orange Business Services.

## Soluția Orange

- Pornind de la particularitățile structurii interne, conform tipologiilor de locație ale BRD și conform infrastructurii deja existente, a fost creată o soluție hibridă ce folosește atât conectivitate IP, cât și TDM.
- Funcționalitățile specifice PBX necesare specificului băncii (hunt group, muzică personalizată on-hold etc.) au fost replicate în mediul virtual prin intermediul unei platforme moderne și scalabile ce permite utilizatorilor aceeași experiență, indiferent de locație și echipamentul sau tehnologia disponibilă.
- Prin intermediul unor aplicații web personalizate se asigură monitorizarea permanentă a traficului și administrarea serviciilor de voce fixă și mobilă la nivel de utilizator, fie individual, fie pe baza unor profile predefinite de către administrator. Profilarea se poate face conform cu structura internă a băncii pentru a facilita raportarea în timp real, pe grupuri sau departamente.
- Pe durata întregului proiect, Orange Business Services a oferit gratuit consultanță și a asigurat servicii profesionale, incluzând audit de locație, design și dezvoltare de servicii customizate, implementarea în locație și in-life management.
- Calitatea serviciilor de voce este asigurată prin niveluri garantate de calitate a serviciilor (SLA).

## Rezultate

- Administrare facilă la nivel de utilizator, grup sau departament, pe bază de profile predefinite sau individual.
- Experiență de utilizare unitară, indiferent de soluția de voce fixă sau mobilă.
- Reducerea cu 20% a costurilor de operare a flotei de voce mobilă și fixă.
- Optimizarea consumurilor prin monitorizarea traficului în timp real.

“ După implementarea proiectului, costurile operaționale cu vocea fixă și cea mobilă au scăzut cu 20%. ”

**Pentru mai multe informații despre soluțiile pentru afaceri bazate pe tehnologii digitale de la Orange Business Services, vă rugăm să contactați persoana dedicată companiei dumneavoastră la 0374 300 300 sau un consultant Telesales la 0374 44 7766.**



**Business  
Services**

© Orange Business Services 2019. Toate drepturile rezervate. Toate mărcile comerciale sunt proprietatea titularilor respectivi. Acest material oferă doar informații generale. Informațiile legate de produse, servicii sau specificații pot fi modificate fără anunțare prealabilă.