

Pregătiți pentru viitor

Fiecare apel de la client este esențial.
Nu pierde niciunul cu Vodafone Cloud Voice.



Parteneriatul între DSC Expres Logistic și Vodafone aduce o soluție flexibilă, menită să ofere un răspuns rapid și eficient persoanelor care au nevoie de servicii poștale și de curierat.

DSC Expres Logistic este o companie de curierat, cu sediul în București, al cărei business este în continuă dezvoltare.

Nevoia companiei

Pentru că numărul clienților care apelau la activitățile poștale și de curierat DSC Expres Logistic era în creștere, compania avea nevoie de un call center de ultimă generație. Call center-ul trebuia să răspundă simultan apelurilor clienților, să înregistreze, raporteze și monitorizeze fiecare apel. De asemenea, era necesar și un IVR intern, un robot cu capacități de interacțiune cu clienții, care să direcționeze apelurile către angajați. Obiectivul final al call center-ului era eficientizarea costurilor și creșterea productivității angajaților.

Soluții inovatoare

Am păstrat numărul scurt de contact al clientului, 0219501, și l-am integrat ulterior în soluția Cloud Voice. Am activat o centrală virtuală cu linii simultane "în spatele" numărului scurt. Apelurile sunt astfel redirecționate automat prin IVR către angajați. Am activat o soluție de IP Telephony, schimbând toate telefoanele fixe analogice cu telefoane IP Softphone. De asemenea, am furnizat clientului laptop, căști și VPN pentru conectare la o centrală virtuală securizată.

Beneficii

- Investiție inițială 0 pentru centrala virtuală
- Eficientizare flux apeluri call center prin introducerea IVR-ului

Rezultate

Am creat soluția potrivită pentru DSC Expres Logistic pentru a crește calitatea înregistrării apelurilor de la client și pentru a identifica mai clar câte apeluri sunt primite, răspunse și pierdute, într-un domeniu în care relațiile cu clientul sunt esențiale. De asemenea, am creat o soluție flexibilă care modifică, adaugă și schimbă configurația existentă rapid și cu ușurință. Cu cât numărul de angajați e mai mare, cu atât se pot crea linii suplimentare. În plus, clientul poate replica oricând modelul creat în alte locații.

Află mai multe detalii pe Vodafone.ro/cloudvoice

Detalii proiect:

Client: **DSC Expres Logistic**

Domeniu de activitate:

Companie de curierat

Produs: Vodafone Cloud Voice

Website:

<http://curierdragonstar.ro/>