

Pregătiți pentru viitor

Răspundem simultan apelurilor clienților tăi

Parteneriatul dintre Dypety și Vodafone creează o soluție inovatoare pentru clienții care vor să intre în posesia unui autocar.

Dypety este o companie aflată în Iași, care proiectează și produce autocare și microbuze.

Nevoia companiei

Dypety a căutat o soluție de call center prin care să preia simultan mai multe apeluri de la client.

Call center-ul trebuia să fie bilingv și urma să fie configurat astfel încât 25 de agenți mobil să răspundă apelurilor. În cazul în care unul dintre apeluri nu era preluat, trebuia găsită o modalitate prin care managerul să primească o notificare prin SMS.

Soluții inovatoare

Echipa Vodafone a răspuns cerințelor Dypety, păstrând numerele de contact existente, atât pe cele mobile cât pe și cele fixe. În același timp, a activat o centrală virtuală (office link) "în spatele" numerelor publice ale clientului în centrul de date Vodafone. De aici, apelurile erau redirectionate către angajații mobili, fără ca identitatea apelantului să se piardă. Funcția de IVR bilingv a fost implementată pentru 4 subramuri, iar pentru monitorizarea apelurilor în așteptare, a fost activată și funcția de notificare prin SMS a managerului.

Beneficii

- Niciun apel pierdut
- Monitorizare avansată a apelurilor

Rezultate

Am crescut eficiența și productivitatea angajaților din toate departamentele prin integrarea tuturor punctelor de contact fixe și mobile într-un singur IVR.

Ne-am asigurat că apelurile ajung la agenții de pe teren, fiind păstrată identitatea apelantului. În plus, configurația existentă poate fi oricând modificată. Cu cât numărul de angajați crește, cu atât pot fi create linii telefonice suplimentare.

Află mai multe detalii pe Vodafone.ro/cloudvoice

Detalii proiect:

Client: **Dypety**

Domeniu de activitate:
producător de autobuze și
microbuze

Produs: Vodafone Cloud Voice

Website: <http://dypety.ro/>