

Redes multisitio y Integración del Centro de Contacto

iPECS
Your Communications Solution



Menos de 100 Ext.



Cuidado de la salud



iPECS eMG80



Líder natural



Sobre el cliente

Naturleader es una empresa joven e innovadora empresa en el mercado de alimentos naturales y suplementos.

Venden sus productos a través del Internet y recibir muchas llamadas de clientes con consultas de todas partes España.

Cuentan con 2 centros de distribución. Madrid y Seseña, empleando alrededor 25 trabajadores.

www.naturlider.com

Resumen

Naturleader, que cuenta con dos centros de distribución regionales, tenía el reto de Reemplazar un sistema de comunicación antiguo con un nuevo sistema IP con alta flexibilidad. Además, necesitan maximizar la reutilización de los recursos de TI existentes, como el centro de contacto, aplicaciones y terminales IP para reducir el CAPEX. Después de instalar iPECS eMG80, Naturleader puede experimentar las mejores comunicaciones y mejoras servicio al cliente.

Desafío

Naturleader necesitaba un nuevo sistema de comunicaciones para mejorar las comunicaciones entre dos centros de trabajo con las siguientes características:

- Cambie las líneas tradicionales a troncales SIP
- Potente sistema de gestión de colas de llamadas y mensajes, basado en software de aplicación de centro de contacto de terceros
- Llamadas sencillas entre ubicaciones independientes con transferencia de llamadas
- Grabación de llamadas de clientes para estudio posterior
- Posibilidad de reutilizar la mayoría de las terminales existentes.
- Tener un sistema potente y rentable

Productos

Sistema

▫ iPECS eMG80

Terminal

▫ Serie iPECS LDP-7200D

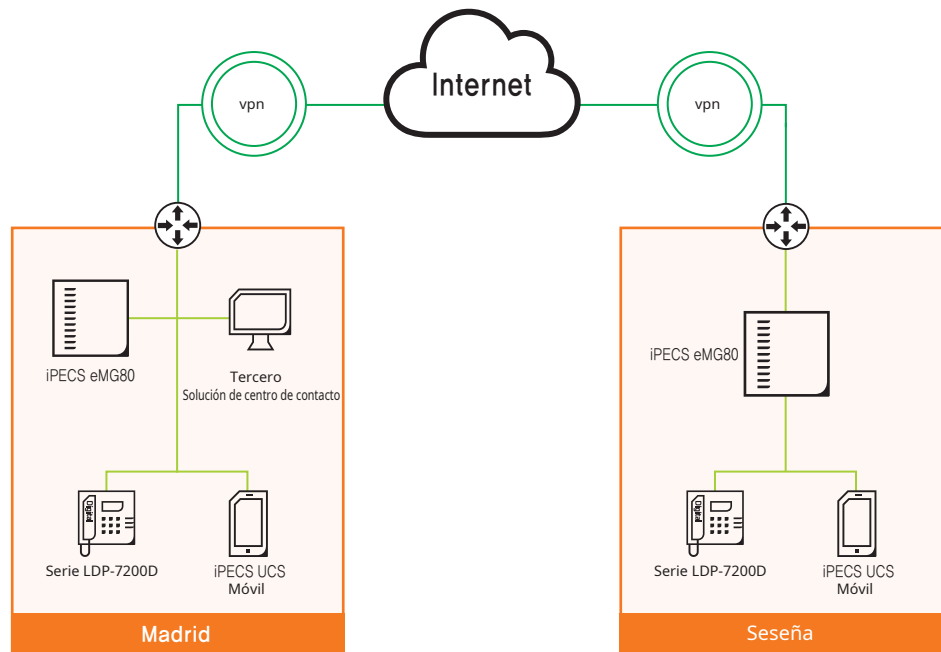
Solicitud

▫ Cliente móvil iPECS UCS

▫ Integración TAPI con Centro de contacto de terceros solicitud



Integración del Contact Center con Confiabilidad



de referencia

El motivo por el que Naturleader eligió la solución Ericsson-LG Enterprise es la excelente compatibilidad de los iPECS productos. El objetivo principal de este proyecto fue la conexión de PBX bajo el operador VoIP Avanttel. iPECS eMG80 mostró una excelente compatibilidad con Avanttel. Como es compatible con TAPI potente, fue mucho más fácil de integrar en el red.

Además, vinculamos los recursos de TI existentes, como los teléfonos IP, y logramos una protección de la inversión en TI. En el caso de El software del contact center lo centralizamos en Madrid y realizamos la conexión a los sistemas de ambas ubicaciones. A través del centralización del centro de contacto, el OPEX se reduce considerablemente ya que pueden compartir los servicios del centro de contacto y transferir llamadas libremente entre dos ubicaciones.

Beneficios

- Sistema de comunicación confiable y robusto
- Menor coste de comunicación entre oficinas.
- Mejora de la calidad del servicio al cliente.
- Mayor satisfacción del cliente