

Implementar un entorno de trabajo inteligente con iPECS UCS

iPECS
Your Communications Solution

 <100 ext. |  Corporativo |  iPECS UCP |  Fluid Hygiene



Sobre el cliente

Fluid Hygiene ofrece un excepcional contract, comercial y especializado Servicio de limpieza en todo el Reino Unido. Con más de 20 años de experiencia, Fluid Hygiene Higiene son expertos en la industria. y ofrecer un nivel de atención al cliente eso no tiene rival para los competidores. Trabajando un servicio 24 horas, un alto El recorrido estándar del cliente es fundamental para negocio.

www.fluidhygiene.com

Resumen

Como empresa en crecimiento con un entorno de alto volumen de llamadas y una gran fuerza laboral que trabaja predominantemente de forma remota, Fluid Hygiene vio instantáneamente los beneficios de Cliente móvil iPECS UCS. Con importantes reducciones de costos, la mensajería instantánea y presencia de empleados, el cliente móvil iPECS UCS ha impulsado una gestión más eficiente y lugar de trabajo rentable. Fluid Hygiene implementó los teléfonos LIP-9020 y 9030 con la función de correo de voz a correo electrónico que ha simplificado el manejo de llamadas del personal en la oficina y ha brindado un recorrido de cliente mejorado para sus clientes.

Desafío

- Con un equipo en crecimiento de 60 trabajadores remotos con personal disponible las 24 horas, se necesitaba un Plataforma confiable que ofrece comunicación en cualquier lugar y en cualquier momento.
- La visibilidad inadecuada en tiempo real de la actividad de las llamadas dificultaba la gestión y monitorear llamadas en un entorno de alto número de llamadas
- Informes de datos de llamadas para seguir ofreciendo un recorrido excepcional al cliente
- Fluid requería que el personal tuviera la capacidad de comunicarse fácilmente tanto dentro como fuera del sitio sin pagando altos costos mensuales mientras utiliza las últimas funcionalidades de telefonía y aplicaciones

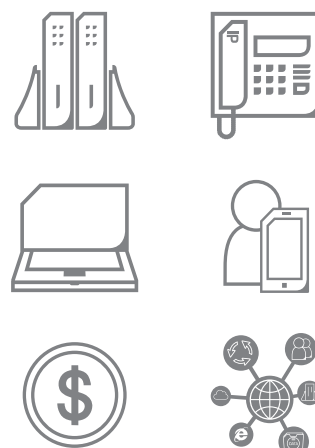
Productos

Sistema
▫ iPECS UCP

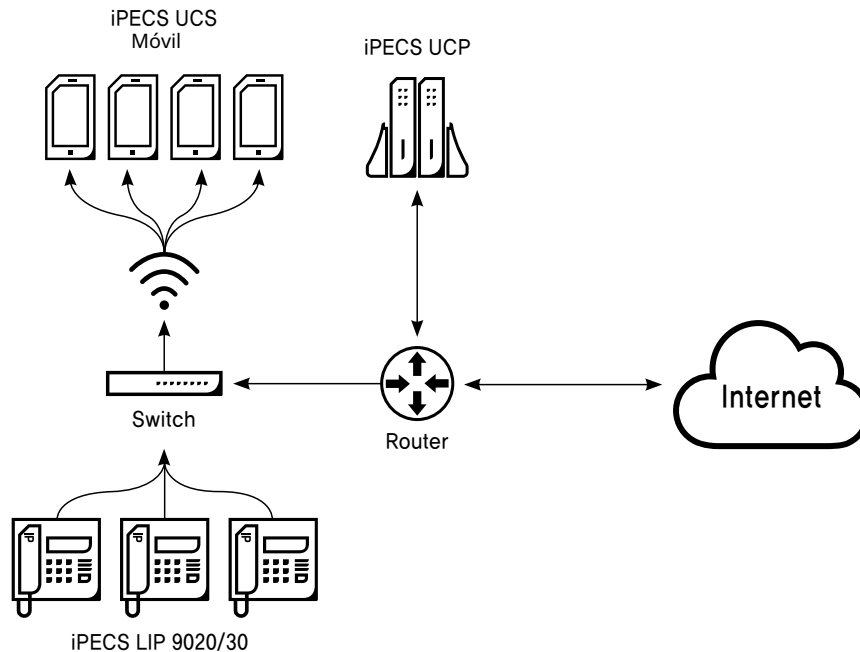
Terminal
▫ iPECS LIP-9020/30

Aplicación
▫ Cliente móvil iPECS UCS
▫ Integración de CRM de terceros
▫ Sistema de gestión de terceros

Integración



Maximice la productividad con una implementación de UC sencilla



Solución

- iPECS UCP, la confiable plataforma de comunicación unificada de Ericsson-LG Enterprise, se implementó en Fluid. Como innovador plataforma innovadora, iPECS UCP les ayuda a crear un entorno de comunicación perfecto para su equipo de 60 personas remotas trabajadores con personal de disponibilidad 24 horas
- Se instalaron teléfonos iPECS LIP-9020/30 y un teléfono IP gigabit estándar para los trabajadores de oficina
- Se instaló iPECS UCS Mobile, la poderosa aplicación de comunicación unificada de Ericsson-LG Enterprise para control remoto. trabajadores
- Se instaló un CRM de terceros y un sistema de gestión integrado con iPECS para mejorar la satisfacción del cliente.

Beneficios

- iPECS UCS mobile ha permitido a los trabajadores remotos acceder a los beneficios de la solución iPECS como si estuvieran en la oficina. todo a través de una conexión Wi-Fi. Esto ha reducido significativamente los costos de llamadas de los trabajadores remotos e impulsado la colaboración. a través de mensajería instantánea y conferencias
- El directorio flexible y las funciones fáciles de usar de los teléfonos LIP-9020 han impulsado la eficiencia en un entorno con un alto número de llamadas.
- Un sistema de gestión de llamadas de terceros integrado con iPECS ha facilitado una mayor visibilidad de las llamadas dando acceso al historial y datos de llamadas en tiempo real. La grabación de llamadas monitorea la calidad de las llamadas y la presencia del personal permite al personal conectar a un cliente con la persona mejor capacitada y disponible
- Utilizando la última tecnología SIP, iPECS UCP cumple con los más altos niveles de confiabilidad y permite la continuidad del negocio. estrategia y todo entregado a un costo reducido