

Centralización del centro de contacto multisitio con iPECS CCS

iPECS
Your Communications Solution



100 - 300 extensiones.



Corporativo



iPECS CCS



TechRentals



Sobre el cliente

TechRentals es un especialista australiano negocio que ha estado proporcionando equipo de tecnología experta Soluciones para empresas mayores de 40 años. Fundada en 1974, ha crecido convertirse en el mayor proveedor de alquiler de instrumentos de prueba y medida en el hemisferio sur, con 8 ubicaciones en toda Australia, 1 en Nueva Zelanda y 2 en Malasia. Su base de clientes abarca desde grandes empresas a independientes contratistas como plomeros y ingenieros.

www.techrentals.com.au

Resumen

TechRentals es una división de TR Pty Ltd que ofrece pruebas y mediciones especializadas. Equipos para alquiler, alquiler, arrendamiento o venta para una variedad de industrias. TechRentals' El negocio depende en gran medida de las llamadas de clientes actuales y potenciales. solicitando equipos que estén programados para cumplir con sus requisitos específicos. Reciben ~80-100 consultas de clientes al día en todos sus oficinas de los clientes, y es importante para ellos poder responder a las llamadas de manera oportuna. Necesitaban una solución que centralizara las llamadas de sus 8 oficinas en toda Australia y preferiblemente incluyan también su sucursal en Nueva Zelanda. La solución tenía que informar y monitorear el tráfico de llamadas entrantes y la disponibilidad del personal para mejorar la eficiencia dentro del negocio.

Desafío

Con oficinas ubicadas en toda Australia que funcionaban de forma independiente, faltaba visibilidad de los flujos de llamadas y cuántas llamadas posiblemente se perdieron. Tampoco pudieron monitorear la actividad del personal y cómo se estaba procesando cada llamada entrante. manejados y si los clientes llamaban a varias ubicaciones para obtener asesoramiento. TechRentals buscaba una solución que pudiera integrar y centralizar su oficinas independientes en un único centro de llamadas configurado para llamadas entrantes. Una solución que tenía informes detallados y proporcionaba a la empresa visibilidad sobre los flujos de llamadas, para ayudar Se necesitaba aumentar la eficiencia y la comunicación interna.

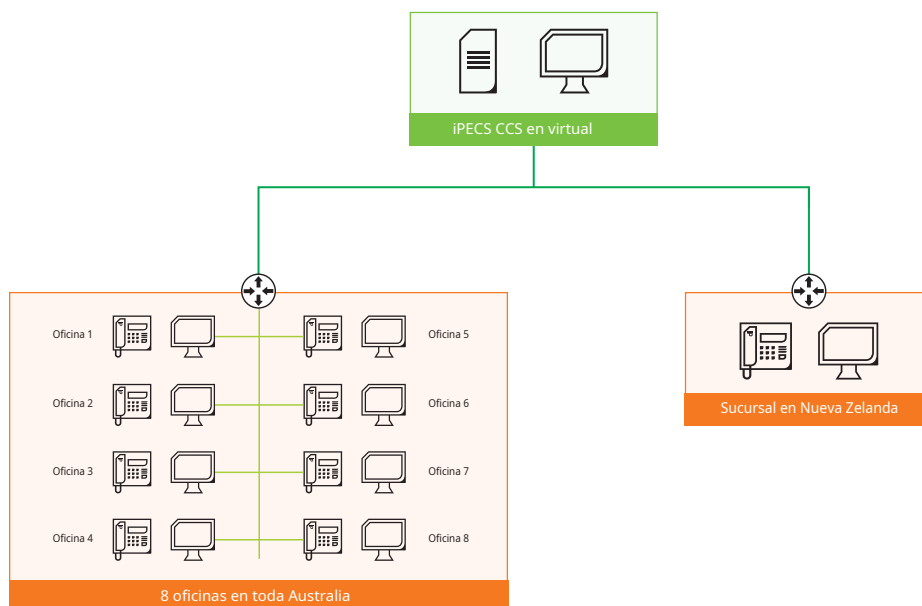
Productos

Solicitud

- ▣ iPECS CCS
- Cola de llamadas
- Supervisor y agente software de escritorio
- Seguimiento y presentación de informes
- Útiles
- Chat web e instantáneo
- Cliente de mensajería
- Inteligencia de Negocios
- Llamada de resaltado del tablero
- actividad SMS Funcionalidad



Centralice la red de todas las oficinas con iPECS CCS



de referencia

Después de una extensa investigación sobre diferentes opciones, se seleccionó la solución iPECS CCS (Contact Center Suite). El canal Partner/Aria Technologies trabajó estrechamente con TechRentals para diseñar y configurar iPECS CCS para cumplir con sus necesidades específicas. TechRentals también optó por ejecutar el software en una máquina virtual.

iPECS CCS se implementó en las oficinas australianas de TechRentals y se extendió con éxito para incorporar también sus Oficina de Nueva Zelanda. Ayudó a conectar a más de 150 empleados y mejorar el flujo de comunicación en todas las oficinas, ya que el personal ahora pueden ver si alguien en otra ubicación estaba disponible u ocupado y pueden redirigir las llamadas en consecuencia. la solución incluye más de 100 colas de llamadas que gestionan todos los flujos de llamadas, así como el enrutamiento de consultas desde su sitio web.

La función de informes proporciona visibilidad de cada llamada de un extremo a otro en todas las ubicaciones y permite generar informes consistentes. en todas las ubicaciones. TechRentals también optó por firmar un acuerdo de soporte de mantenimiento de servicios profesionales con Aria Technologies, para apoyarlos con soporte y mantenimiento continuo de esta solución.

Beneficios

- ▣ Integración de oficinas independientes en un único call center
- ▣ Comunicaciones entre oficinas mejoradas (todo el personal ahora tiene visibilidad de la disponibilidad de los demás)
- ▣ Soporte para monitorear cada llamada de extremo a extremo que llega a través de la configuración del centro de llamadas
- ▣ Es posible proporcionar un mejor nivel de servicio a los clientes.
- ▣ Proporcione una instantánea para el personal con la actividad de las llamadas en el panel (llamadas en espera, personal disponible y ocupado, etc.)
- ▣ Realice un seguimiento, mida y administre la actividad de llamadas de manera más efectiva y mantenga informes consistentes en todas sus oficinas.
- ▣ Es fácil crear informes más detallados combinando los datos de ventas y los datos de llamadas en un solo informe.
- ▣ Ser simple de operar y administrar, ya que las llamadas entrantes simplificadas y consolidadas están en un sistema flexible.
- ▣ Fácil de monitorear y realizar cambios en el flujo de llamadas según sea necesario