

DAI-ICHI-LIFE | Việt Nam XCS Telesales & Telemarketing 200 Users & 14 sites

Tổng quan

Khách hàng cần:

- Một hệ thống tổng đài phục vụ cho khối văn phòng và bộ phận chăm sóc khách hàng
- Hoạt động ổn định, chất lượng thoại tốt.
- Hệ thống có khả năng tích hợp và mở rộng đơn giản
- Giải quyết các vấn đề hiện tại của DAI-ICHI-LIFE đã gặp phải về hệ thống thoại.

Yêu cầu:

- Hệ thống tổng đài bán hàng qua điện thoại cho 200 nhân viên tại 14 chi nhánh.
- Hệ thống được triển khai tại trụ sở mới của công ty.
- Ổn định về chất lượng thoại và hoạt động.
- Tích hợp với hệ thống CRM của công ty.

Chúng tôi đã đáp ứng:

- Hệ thống bán hàng qua điện thoại phục vụ cho gần 200 nhân viên tại 14 chi nhánh với đầy đủ các tính năng cơ bản & nâng cao.
- Một hệ thống Telesales duy nhất cho 200 điện thoại viên.
- Tích hợp với hệ thống CRM của DAI-ICHI-LIFE.
- Giải quyết các vấn đề hiện tại của hệ thống thoại DAI-ICHI-LIFE.

Giới thiệu

Công ty TNHH Bảo hiểm Nhân thọ Dai-ichi Việt Nam ("Dai-ichi Life Việt Nam") được thành lập ngày 18 tháng 01 năm 2007, là thành viên của The Dai-ichi Life Insurance Company, Limited ("Dai-ichi Life") – Nhật Bản, một trong những công ty bảo hiểm nhân thọ hàng đầu tại Nhật Bản và trên thế giới.

Với kinh nghiệm hơn 100 năm hoạt động trong ngành bảo hiểm nhân thọ và giá trị nền tảng "Khách hàng là trên hết", Dai-ichi Life Việt Nam luôn nỗ lực cung cấp các sản phẩm và dịch vụ tài chính tốt nhất nhằm đáp ứng nhu cầu tài chính đa dạng và sự tin tưởng của khách hàng Việt Nam.

DAI-ICHI LIFE

Bài toán

> DAI-ICHI-LIFE hiện đang cần đầu tư và triển khai một hệ thống Call Center phục vụ cho bộ phận Telesales & Telemarketing với gần 200 nhân viên và phân bố khắp 14 chi nhánh trên phạm vi TP.HCM, cho phép mở rộng trong tương lai.

> Hệ thống thoại đảm bảo hiệu năng đáp ứng và tính năng đầy đủ phục vụ cho việc hoạt động, giám sát và quản lý chất lượng, hiệu quả công việc của các nhân viên và bộ phận chăm sóc khách hàng.

> Tiêu chuẩn kiểm soát về hiệu quả và chi phí dịch vụ được đặt ra hàng đầu, hệ thống đảm bảo mang đến một công cụ hiệu quả và kinh tế nhất.

> Hệ thống yêu cầu kết nối với hệ thống quản lý khách hàng của công ty phục vụ cho việc chăm sóc khách hàng.

> Được tích hợp với hệ thống quản lý khách hàng (CRM) của DAI-ICHI-LIFE, phục vụ tiếp nhận và quản lý tất cả giao dịch trên cùng một phần mềm Xorcom Agent Desktop (XAD™) trên toàn quốc.

Giải pháp

DAI-ICHI-LIFE chọn lựa giải pháp tổng đài Xorcom và hệ thống XCS Contact Center cho hệ thống chăm sóc khách hàng và tư vấn bán hàng.

> Hệ thống triển khai trên hạ tầng mạng nội bộ của công ty và các chi nhánh với 200 nhân viên bán hàng.

> Hệ thống đã giải quyết hầu hết các vấn đề hiện tại và các yêu cầu đề ra cho hệ thống và dịch vụ trong công tác quản lý và chăm sóc khách hàng, bán hàng.

> Tích hợp với hệ thống CRM của DAI-ICHI-LIFE hỗ trợ công tác tư vấn, giải đáp và bán hàng qua điện thoại.

Kết quả

DAI-ICHI-LIFE và NTTNETWORKS cùng phối hợp hoàn tất dự án, đưa trung tâm vào hoạt động ổn định theo đúng kế hoạch đề ra, cũng như kỳ vọng của cả hai bên.

DAI-ICHI-LIFE nhận định các tính năng của hệ thống hoàn toàn đáp ứng đúng với yêu cầu ban đầu, hỗ trợ tích cực trong công tác quản lý và tư vấn thông tin cho khách hàng.



DAI-ICHI-LIFE tin rằng với hệ thống XCS™ Contact Center mới, đã giải quyết mọi vấn đề của DAI-ICHI-LIFE cho hệ thống truyền thông và liên lạc của công ty. XCS™ thực sự đã trở thành công cụ đắc lực hỗ trợ cho công tác chăm sóc khách hàng và bán hàng của công ty, hỗ trợ nhân viên trong việc thao tác với hệ thống nhanh chóng, chính xác và hiệu quả. Đúng như mong đợi của Ban Giám Đốc cùng với chiến lược phát triển lâu dài của công ty.



ABOUT XCS™

Về NTTNETWORKS

NTTNETWORKS được thành lập vào năm 2009 như một trung tâm Giải pháp và Dịch vụ công nghệ thoại trên nền IP tại Việt Nam. Hoạt động của chúng tôi là thực hiện nghiên cứu, phát triển, triển khai, và tư vấn dịch vụ, và cũng là trung tâm phân phối phần cứng VoIP. Công ty bắt đầu như một nhà cung cấp giải pháp và dịch vụ và tiếp cận với thị trường phân phối từ năm 2010 thông qua VOIPMART - VIET NAM VOIP MARKET PLACE - nơi khách hàng có thể tìm thấy bất kỳ sản phẩm VoIP nào từ các nhà cung cấp khác nhau khắp nơi trên thế giới. Bên cạnh đó chúng tôi vẫn luôn hoàn thiện nhiều giải pháp và công nghệ VoIP như Fax, Paging, Telepresence, Conference và Collaboration.

Về XCS™

Một trong những giải pháp Contact Center chuyên nghiệp được phát triển bởi đội ngũ kỹ sư với nhiều năm kinh nghiệm. XCS™ là giải pháp Contact Center toàn diện trên phần cứng Xorcom, bao gồm hầu hết các tính năng cơ bản và nâng cao đáp ứng mọi quy mô hệ thống và dịch vụ. XCS™ thực sự mang lại cho đội ngũ/trung tâm chăm sóc khách hàng của bạn những trải nghiệm hoàn hảo, và hỗ trợ tích cực trong việc định nghĩa lại cách thức chăm sóc khách hàng và nâng cao nghiệp vụ cho nhân viên của bạn.

Thông tin liên hệ

[A] Mezzanine Floor, 728-730 Vo Van Kiet Ave, Ward 1, District 5, HCMC, Viet Nam
[T] 1900 6020
[E] seo@nttnetworks.com
[W] www.nttnetworks.com

Ý kiến nhận xét

[thông tin chưa được cập nhật]

-Đại diện khách hàng

