

Hoa Thiên Phú (Sắc Ngọc Khang) Contact Center System - 10 Agents (TP.HCM) | 1900 6033

Tổng quan

Khách hàng cần:

- Một hệ thống tổng đài chăm sóc khách hàng, tư vấn và giải đáp các vấn đề liên quan đến sản phẩm dược
- Hệ thống phục vụ cho trụ sở và nhiều văn phòng đại diện trên toàn quốc.

Yêu cầu:

- Hệ thống Contact Center khởi đầu với 10 điện thoại viên.
- 2 trung tâm chính tại TP.HCM và Hà Nội
- Tổng đài chăm sóc, giải đáp các dịch vụ 1900 6033

Chúng tôi đã đáp ứng:

- Một hệ thống Contact Center duy nhất cho 10 điện thoại viên tại trung tâm chăm sóc khách hàng TP.HCM.
- Tăng suất với 300-400 cuộc gọi một ngày
- Đầu số dịch vụ 1900 6033

Giới thiệu

Hoa Thiên Phú hiện là một trong những công ty dược phẩm hàng đầu Việt Nam về phân phối các sản phẩm đông dược, thực phẩm chức năng với hệ thống phân phối rộng khắp các tỉnh thành trên toàn quốc.

Công ty CP DP Hoa Thiên Phú với tiền thân là Cty CP Dược Phẩm Thiên Nam (được thành lập tại thành phố Hồ Chí Minh) và bắt đầu đi vào hoạt động từ ngày 12/02/2009. Để tránh nhầm lẫn về tên gọi, đến ngày 04/05/2010, Ban giám đốc quyết định đổi tên công ty thành Cty CP Dược Phẩm Hoa Thiên Phú. Hoa Thiên Phú hiện đang cung cấp các dòng sản phẩm (thuộc nhiều nhóm sản phẩm cho mọi đối tượng) được thị trường biết đến như:

Sắc Ngọc Khang | Hoàng Tố Nữ | Siro ăn ngon Hoa Thiên | Hoàng Tiên Đan | Hoạt Huyết Minh Não Khang | Tê Nhức Tay Chân Bảo Nguyên | Dưỡng cốt Khang ...



HoaThienPhu®

Bài toán

- > Một hệ thống Contact Center duy nhất phục vụ cho 10 Agents trong giai đoạn đầu và cho khối văn phòng với 50 nhân viên đặt tại TP.HCM và mở rộng kết nối với văn phòng Hà Nội.
- > Hệ thống 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 mỗi Agent và sẵn sàng mở rộng khi có nhu cầu một cách nhanh chóng và đơn giản.
- > Được tích hợp với hệ thống CRM của Hoa Thiên Phú, phục vụ tiếp nhận và quản lý tất cả giao dịch trên cùng một phần mềm Xorcom Agent Desktop (XAD™)

Giải pháp

Hoa Thiên Phú đã tin tưởng và chọn lựa giải pháp XCS cho hệ thống chăm sóc khách hàng và bán hàng với số dịch vụ 1900 6033.

> Hệ thống kết nối SIP Trunk (FPT) phục vụ cho 10 Agent và hơn 50 nhân viên văn phòng tại TP.HCM.

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



Kết quả

Hoa Thiên Phú và NTTNETWORKS cùng phối hợp hoàn tất dự án, đưa trung tâm vào hoạt động theo đúng kế hoạch đề ra.

Cả hai bên cùng nhận định các tính năng của hệ thống hoàn toàn đáp ứng đúng với những kỳ vọng của Hoa Thiên Phú, hỗ trợ tích cực trong công tác quản lý và chăm sóc khách hàng, bán hàng.

Hoa Thiên Phú tin rằng với hệ thống Contact Center mới, thực sự là công cụ đắc lực hỗ trợ cho công tác chăm sóc khách hàng và bán hàng của công ty theo đúng mong đợi của Ban Giám Đốc và chiến lược phát triển lâu dài của công ty nói chung.



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

“Nhìn chung, giải pháp và dịch vụ do NTTNETWORKS cung cấp rất tốt và hoàn toàn đáp ứng đúng nhu cầu sử dụng và chiến lược đầu tư của công ty chúng tôi. Chúng tôi rất hài lòng và mong muốn tiếp tục nhận được sự hỗ trợ và hợp tác từ phía công ty lâu dài”

- Ms.Anh - Head of Customer Care

