

## HAI NAM | Hai Nam Co., Ltd Xorcom IP PBX 120 Extensions

### Tổng quan

#### Khách hàng cần:

- Một hệ thống tổng đài cho trụ sở mới, phục vụ cho khối văn phòng và bộ phận chăm sóc khách hàng với hơn 100 nhân viên.
- 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 HAINAM đã gặp phải về hệ thống thoại.

#### Yêu cầu:

- Hệ thống tổng đài với hơn 100 nhân viên và có khả năng mở rộng trong tương lai.
- 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 tổng đài IP phục vụ cho 100 nhân viên với đầy đủ các tính năng cơ bản & nâng cao.
- Một hệ thống tổng đài Xorcom duy nhất cho trụ sở, chi nhánh, nhà máy và chuỗi cửa hàng.
- Tích hợp với hệ thống CRM của HAINAM.
- Giải quyết các vấn đề hiện tại của hệ thống thoại HAINAM.

### Giới thiệu

Khởi nghiệp kinh doanh từ yến sào, vì cá vào năm 1982, công ty TNHH Hải Nam đã có bước phát triển không ngừng, mở rộng ngành hàng sang lĩnh vực thủy hải sản và trở thành một trong những doanh nghiệp xuất khẩu uy tín với qui mô hơn 2000 cán bộ công nhân viên, 3 nhà máy chế biến xuất khẩu các mặt hàng cá, mực, tôm v.v... vào những thị trường khó tính và đòi hỏi khắt khe về chất lượng như EU, Nhật Bản...



HẢI NAM, với thương hiệu yến sào Hải Nam, là một trong vài công ty hàng đầu về yến sào trên thị trường yến Việt Nam, chuyên kinh doanh yến CÙ LAO CHÀM – HỘI AN. Yến HỘI AN, với lịch sử hơn 500 năm, là loại yến được giới sành ăn về yến sào tại Việt Nam cũng như các nước trên thế giới như Hong Kong, Trung Quốc, Đài loan... bình chọn là sản phẩm yến có chất lượng ngon nhất thế giới bởi tổ to, dày, hàm lượng dinh dưỡng cao, không tan, nở nhiều và mùi thơm đặc trưng riêng có của vùng thổ nhưỡng CÙ LAO CHÀM mà không có bất cứ loại yến đảo nào trên thị trường có thể so sánh được.

### Bài toán

- > HAINAM hiện đang tìm kiếm đối tác cung cấp hệ thống tổng đài điện thoại sử dụng cho trụ sở với hơn 100 nhân viên và khả năng mở rộng trong tương lai gần. Ngoài ra hệ thống có khả năng kết nối với các chi nhánh, nhà máy, nhà hàng của công ty, phục vụ cho việc liên lạc và quản lý của công ty.
- > 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 các nhân viên và bộ phận chăm sóc khách hàng.
- > 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 CRM của HAINAM, 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

- HAINAM đã chọn lựa giải pháp tổng đài Xorcom cho toàn khối văn phòng và cả bộ phận chăm sóc khách hàng và tư vấn bán hàng.
- > Hệ thống triển khai trên hạ tầng mạng nội bộ của công ty với 100 nhân viên.
  - > Hệ thống có khả năng đáp ứng tốt nhất mọi yêu cầu liên lạc giữa công ty và khách hàng, giữa nội bộ các chi nhánh, văn phòng và chuỗi nhà hàng.
  - > Tích hợp với hệ thống CRM của HAINAM hỗ trợ công tác tư vấn, giải đáp và bán hàng qua điện thoại.

### Kết quả

HAINAM 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.

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



HAINAM tin rằng với hệ thống tổng đài Xorcom mới, đã giải quyết mọi vấn đề của HAINAM cho hệ thống truyền thông và liên lạc của công ty. Mang đến một công cụ đặc lực hỗ trợ cho công tác liên lạc, 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.



## 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**

