

NENKIN | by Visionaries Co., Ltd.

XCS Contact Center System

5 Agents & 1 Supervisors

Tổng quan

Khách hàng cần:

- Một hệ thống tổng đài 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 NENKIN đã gặp phải về hệ thống thoại.

Yêu cầu:

- Hệ thống Contact Center khởi đầu với 5 điện thoại viên & 01 giám sát viên.
- Hệ thống được triển khai tại TP.HCM.
- Ổn định về chất lượng thoại và hoạt động.
- Tích hợp với hệ thống quản lý khách hàng của NENKIN.

Chúng tôi đã đáp ứng:

- Một hệ thống Contact Center duy nhất cho 5 điện thoại viên tại TP.HCM.
- Kết nối hệ thống quản lý khách hàng (File Maker) hiện có của công ty.
- Giải quyết các vấn đề hiện tại của hệ thống thoại NENKIN.
- Tích hợp với hệ thống CRM của NENKIN.
- Tăng suất với 50-100 cuộc gọi một ngày.

Giới thiệu

Nenkin (by Visionaries) là công ty 100% vốn Nhật Bản hoạt động trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoàn tiền cho lao động Việt Nam tại Nhật Bản và trở về có nhu cầu hoàn tiền và hoàn thuế thu nhập cá nhân như nếu như bạn có Giấy Gensen và thỏa mãn một số tiêu chuẩn thì bạn có thể lấy lại một phần hoặc toàn bộ tiền thuế thu nhập cá nhân mà bạn đã đóng tại Nhật Bản. Nenkin là công ty cung cấp dịch vụ chuyên nghiệp, uy tín và an toàn cho mọi người lao động Việt Nam tại Nhật Bản.



Bài toán

- > NENKIN cần triển khai hệ thống Contact Center phục vụ cho bộ phận tiếp nhận và giải đáp các vấn đề liên quan đến thủ tục hoàn tiền hoặc thuế thu nhập cá nhân của lao động Việt Nam tại Nhật Bản.
- > Hệ thống phục vụ cho bộ phận chăm sóc, tư vấn khách hàng với khởi đầu là 5 Agent và 1 Supervisor.
- > Được tích hợp với hệ thống CRM của NENKIN, 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

NENKIN chọn lựa giải pháp XCS cho hệ thống chăm sóc khách hàng và tư vấn các vấn đề liên quan đến tên miền.

- > Hệ thống kết nối và phục vụ cho 5 Agent.
- > 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 NENKIN hỗ trợ công tác tư vấn, giải đáp và bán hàng qua điện thoại.

Kết quả

NENKIN 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.

NENKIN 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.

NENKIN tin rằng với hệ thống XCS™ Contact Center mới, đã giải quyết mọi vấn đề của NENKIN 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.



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

