

Tiki.vn - Niềm Vui Mua Sắm

Contact Center System - 20 Agents (TP.HCM) | 1900 6035

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 Tiki đã gặp phải về hệ thống thoại.

Yêu cầu:

- Hệ thống Contact Center khởi đầu với 20 điện thoại viên.
- Trụ sở chính tại TP.HCM.
- Ổn định về chất lượng thoại và hoạt động.
- Tích hợp với hệ thống CRM của Tiki
- Tổng đài chăm sóc, giải đáp các dịch vụ 1900 6035

Chúng tôi đã đáp ứng:

- Một hệ thống Contact Center duy nhất cho 20 điện thoại viên tại trung tâm chăm sóc khách hàng TP.HCM.
- Giải quyết các vấn đề hiện tại của hệ thống thoại Tiki.
- Tích hợp với hệ thống CRM của Tiki.
- Tăng suất với 200-300 cuộc gọi một ngày.
- Đầu số dịch vụ 1900 6035

Giới thiệu

Công ty Cổ Phần Tiki - một trong những website mua sắm trực tuyến và thương mại điện tử hàng đầu Việt Nam. Tại Tiki khách hàng có thể trải nghiệm những tiện ích tốt nhất như Dịch vụ chăm sóc khách hàng tận tình trước-trong-sau khi mua hàng, xuyên suốt 7 ngày/tuần, từ 7:00 đến 22:00; Mức giá cạnh tranh: hơn 90% sản phẩm được giảm giá từ 10% trở lên; Giao hàng miễn phí; Tích lũy điểm thưởng Tiki xu nhận cơ hội mua hàng với giá 0đ; Uy tín trong giao dịch...và nhiều ưu đãi khác. NTTNETWORKS tự hào được Tiki tin tưởng và lựa chọn là đơn vị cung cấp hệ thống XCS Contact Center cho Trung tâm dịch vụ khách hàng của Tiki, hệ thống phục vụ cho bộ phận Tư vấn, Giải đáp khách hàng và Telemarketing với đội ngũ 20 nhân viên.



Bài toán

- > Một hệ thống Contact Center duy nhất phục vụ cho 20 Agents trong giai đoạn đầu và sẵn sàng mở rộng trong tương lai cho nhiều chi nhánh.
- > 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.
- > Được tích hợp với hệ thống CRM của Tiki, phục vụ tiếp nhận và quản lý tất cả giao dịch trên cùng một phần mềm Xorcom Agent Desktop (XAD™)

Giải pháp

- Tiki chọn lựa giải pháp XCS cho hệ thống chăm sóc khách hàng và bán hàng với số dịch vụ 1900 6035.
- > Hệ thống kết nối SIP Trunk (FPT) phục vụ cho 20 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 Tiki hỗ trợ công tác tư vấn, giải đáp và bán hàng qua điện thoại.

Kết quả

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

Tiki 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 chăm sóc khách hàng, bán hàng.

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

“Hệ thống XCS™ đã giúp chúng tôi rất nhiều và đặc biệt là công tác chăm sóc khách hàng. Với tính năng đầy đủ, giao diện trực quan, cung cấp thông tin chi tiết báo cáo & trực quan mà trước đây chúng tôi chưa có, hệ thống XCS™ là một công cụ hỗ trợ rất tốt”

- Mr. Tung Nguyen - Head of Technology

