

VNNIC | Viet Nam Internet Network Information Center XCS Contact Center System 10 Agents & 02 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 VNNIC đã gặp phải về hệ thống thoại.

Yêu cầu:

- Hệ thống Contact Center khởi đầu với 10 điện thoại viên & 02 giám sát viên.
- Hệ thống được triển khai tại Đà Nẵng và kết nối trụ sở tại Hà Nội và HCM.
- Ổn định về chất lượng thoại và hoạt động.
- Tích hợp với hệ thống Cisco Call Manager của VNNIC hiện có tại Hà Nội, Đà Nẵng và HCM.

Chúng tôi đã đáp ứng:

- Một hệ thống Contact Center duy nhất cho 10 điện thoại viên tại trung tâm Đà Nẵng.
- Kết nối hệ thống thoại tại ba văn phòng Hà Nội, Đà Nẵng và Hồ Chí Minh
- Giải quyết các vấn đề hiện tại của hệ thống thoại VNNIC.
- Tích hợp với hệ thống CRM của VNNIC.
- Tăng suất với 100-150 cuộc gọi một ngày.

Giới thiệu

Trung tâm Internet Việt Nam (VNNIC) là đơn vị trực thuộc Bộ Thông tin và Truyền thông, được thành lập từ ngày 28/04/2000, thực hiện chức năng quản lý, phân bổ, giám sát và thúc đẩy việc sử dụng nguồn tài nguyên tên miền, địa chỉ, số hiệu mạng Internet ở Việt Nam; thông tin hướng dẫn, thống kê về mạng Internet; tham gia các hoạt động quốc tế về Internet. Từ khi đi vào hoạt động, VNNIC đã góp phần quan trọng từng bước đưa Internet Việt Nam hội nhập thể giới, là đầu mối thông tin, hướng dẫn người sử dụng Internet tại Việt Nam, thúc đẩy Internet trong nước phát triển.



Bài toán

- > VNNIC cần triển khai hệ thống Contact Center phục vụ cho bộ phận tiếp nhận và giải đáp các vấn đề liên quan đến tên miền trên toàn quốc, hệ thống khởi điểm với 10 Agents và cho phép mở rộng trong tương lai.
- > 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.
- > Hệ thống yêu cầu kết nối các chi nhánh Hà Nội, Đà Nẵng và Hồ Chí Minh hiện đang sử dụng Cisco Call Manager.
- > Được tích hợp với hệ thống CRM của VNNIC, 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

- VNNIC 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 Cisco Call Manager và phục vụ cho 10 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 VNNIC hỗ trợ công tác tư vấn, giải đáp và bán hàng qua điện thoại.

Kết quả

VNNIC 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.

VNNIC 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.

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

