



Vietnam Satellite Digital Television (K+) Contact Center System - 100 Agents (TP.HCM & Hà Nội) | 1900 1592

Tổng quan

Khách hàng cần:

- Yêu cầu hệ thống tổng đài chăm sóc khách hàng
- Đầu tư mới hệ thống

Yêu cầu:

- Hệ thống Contact Center với 100 điện thoại viên
- 2 trung tâm TP.HCM và Hà Nội
- Tổng đài chăm sóc, giải đáp các dịch vụ truyền hình số vệ tinh 1900 1592 (K+)

Chúng tôi đã đáp ứng:

- Một hệ thống Contact Center duy nhất cho 100 điện thoại viên cho 2 trung tâm TP.HCM và Hà Nội
- Tăng suất với 6,000 cuộc gọi ra và 2,000 cuộc gọi vào trong một ngày
- Đầu số dịch vụ 1900 1592

Giới thiệu

K+ là dịch vụ truyền hình vệ tinh được cung cấp bởi công ty TNHH truyền hình số vệ tinh Việt Nam (VSTV), liên doanh đầu tiên giữa hai cơ quan truyền thông hàng đầu của Việt Nam và Tập đoàn Truyền thông Pháp là VTV/VCTV và Canal+/Canal Overseas.

Ứng dụng nền tảng DTH (direct-to-home) và những công nghệ truyền hình tiên tiến nhất trên thế giới hiện nay, dịch vụ truyền hình vệ tinh K+ phủ sóng toàn quốc, mang lại sự khác biệt về chất lượng hình ảnh và âm thanh công nghệ số.

K+ hiện cung cấp hơn 70 kênh truyền hình SD và 8 kênh truyền hình độ nét cao HD có bản quyền bao gồm các thể loại kênh tin tức, kênh giải trí tổng hợp, kênh thể thao, kênh âm nhạc, kênh phim truyện, kênh phim tài liệu, kênh thiếu nhi,...

K+ đáp ứng nhu cầu giải trí khác nhau của khán giả truyền hình với ba lựa chọn linh hoạt về gói cước là Access+, Premium+ và HD+.



Bài toán

> Một hệ thống Contact Center duy nhất phục vụ cho 100 Agents được phân bố tại 2 trung tâm TP.HCM và Hà Nội với lưu lượng tiếp nhận và thực hiện cuộc gọi trên 8,000 cuộc gọi (và có thể cao hơn trong ngày cao điểm).

> 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.



Giải pháp

K+ đã chọn lựa giải pháp XCS™ do chúng tôi đề xuất, hệ thống phần cứng và phần mềm được triển khai tại TP.HCM.

> Hệ thống kết nối với 03 đường E1 và phục vụ cho 50 Agent (TP.HCM) và 50 Agent (Hà Nội)

> K+ nhận thấy các tính năng được tích hợp trong hệ thống XCS™ hoàn toàn đáp ứng đúng các nhu cầu sử dụng & quản lý.

Kết quả

K+ và NTTNETWORKS cùng nhận thấy hiệu quả mang lại của hệ thống XCS™ hoàn toàn đáp ứng với các kì vọng của cả hai bên.

Hệ thống được triển khai và hoàn tất trong thời gian như đúng kế hoạch đề ra và đã đi vào hoạt động (với số dịch vụ 1900 1592). Tiết kiệm chi phí và thời gian triển khai cho cả hai bên rất nhiều.

“Chúng tôi tin rằng cả hai bên sẽ phối hợp và hỗ trợ lâu dài cho những yêu cầu về sau” - Mr. Hiếu nói.

K+ nhận định XCS™ là sản phẩm và lựa chọn chính xác trong kế hoạch phát triển và mở rộng cho công ty và cam kết sẽ tiếp tục phối hợp/cộng tác cùng NTTNETWORKS để đảm bảo hoàn thiện các công cụ cần thiết cho đội ngũ chăm sóc khách hàng của dịch vụ truyền hình số vệ tinh K+.



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

“Chúng tôi rất hài lòng về giải pháp XCS™, tính năng đầy đủ, giao diện trực quan, hỗ trợ tốt cho chúng tôi trong công tác quản lý và vận hành dịch vụ một cách hiệu quả”

- Mr.Hieu Nguyen - Branch Manager

