

Wall Street English Việt Nam (WSE) Contact Center System - 30 Agents (TP.HCM) | (+84-8) 62 88 35 66

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 WSE đã gặp phải về hệ thống thoại.

Yêu cầu:

- Hệ thống Contact Center khởi đầu với 30 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 WSE
- Tổng đài chăm sóc, giải đáp các dịch vụ, tư vấn học viên.
- Telesales và Telemarketing

Chúng tôi đã đáp ứng:

- Một hệ thống Contact Center duy nhất cho 30 điện thoại viên tại trung tâm chăm sóc khách hàng TP.HCM.
- Triển khai hoàn chỉnh hệ thống thoại (tổng đài & Call Center) cho WSE.
- Tích hợp với hệ thống CRM của WSE.
- Tăng suất với 200-300 cuộc gọi một ngày.

Giới thiệu

Ra đời tại Ý vào năm 1972 với tên gọi ban đầu là Wall Street Institute, trung tâm chính thức đổi mới và định vị thương hiệu thành Wall Street English vào năm 2013 như chúng ta biết đến hiện nay. Đến nay, Wall Street English (WSE) đã thiết lập một hệ thống hơn 450 trung tâm tại 28 quốc gia và vùng lãnh thổ và đã giảng dạy cho hơn 2 triệu học viên. Wall Street English là thành viên của tập đoàn giáo dục Pearson. Pearson được niêm yết trên thị trường chứng khoán Luân Đôn và New York (UK: PSON; NYSE: PSO). Wall Street English hiện đang đặt văn phòng tại Baltimore, Maryland, Mỹ; Barcelona, Tây Ban Nha; và Luxembourg.



Bài toán

- > Một hệ thống Contact Center duy nhất phục vụ cho 30 Agents trong giai đoạn đầu và sẵn sàng mở rộng trong tương lai cho nhiều chi nhánh trong tương lai, ngoài ra phục vụ cho toàn bộ nhân viên văn phòng.
- > 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 quản lý hồ sơ học sinh của WSE, phục vụ tiếp nhận và quản lý tất cả các cuộc gọi và thông tin hồ sơ của học sinh trên toàn quốc.

Giải pháp

WSE chọn lựa giải pháp XCS cho hệ thống chăm sóc khách hàng và bán hàng với số dịch vụ (+84.8) 62 88 35 66.

- > Hệ thống kết nối trung kế ISDN (Viettel) phục vụ cho 30 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 WSE hỗ trợ công tác tư vấn, giải đáp và bán hàng qua điện thoại.

Kết quả

WSE 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.

WSE 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 chăm sóc khách hàng, bán hàng.



WSE tin rằng với hệ thống XCS™ Contact Center mới, đã giải quyết mọi vấn đề của WSE 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, tư vấn thông tin và giới thiệu các chương trình học của trường, 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 và mở rộng lâu dài của công ty trên toàn quốc.



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

