

CLC i VoIPstudio

VoIPstudio pomaga CLC zmniejszyć koszty,
skonsolidować wiele kont i zwiększyć produktywność

O firmie



CLC jest międzynarodową organizacją zajmującą się rozpowszechnianiem Biblii, książek chrześcijańskich i mediów.

Posiada ponad 180 księgarni, 18 hurtowni i 18 wydawnictw w 50 krajach. CLC została założona w Anglii w 1941 roku i obecnie posiada 11 sklepów w całej Wielkiej Brytanii. Międzynarodowa siedziba organizacji znajduje się w Sheffield.

Integracja komunikacji w sieci detalicznej obejmującej wiele lokalizacji, redukcja kosztów, zwiększenie wydajności i poprawa obsługi klienta

Wyzwania

CLC prowadzi 11 sklepów w Wielkiej Brytanii. Każdy z nich miał własne łącze internetowe i telefoniczne BT. W rezultacie CLC posiadało 11 różnych kont, którymi musiało administrować. Ta konfiguracja okazała się skomplikowana zarówno pod względem opłat jak i czasu potrzebnego do zarządzania nią. Co gorsza, ponieważ każdy sklep miał tylko jedną linię, klientom trudno było skontaktować się z personelem, ponieważ telefony często były zajęte. To z kolei oznaczało, że uzyskanie bezpośredniej, spersonalizowanej obsługi było wyzwaniem.

Ponadto takie rozwiązanie powodowało, że wiadomości głosowe pozostawione przez klientów były zapisywane w 11 różnych skrzynkach poczty głosowej, do których dostęp można było uzyskać za pośrednictwem numeru BT 1571. Poczta nie była również przekierowana do konkretnych pracowników, co oznaczało, że niektóre zapytania klientów mogły zostać pominięte. Była to kolejna przeszkoda w uzyskaniu doskonałej obsługi klienta, którą szczyli się CLC.

Korzyści

- Mniejsze koszty,
- Lepsza łączność,
- Poprawa produktywności personelu,
- Mniej nieodebranych połączeń i wiadomości poczty głosowej,
- Ulepszona i bardziej spersonalizowana obsługa klienta,
- Łatwość konfiguracji i instalacji,

Rozwiązanie

CLC testowało VoIPstudio przez sześć miesięcy, początkowo w jednym sklepie. Wszystko poszło tak dobrze, że rozwiązanie zostało wdrożone w pozostałych lokalizacjach w Wielkiej Brytanii w ciągu kolejnych dwóch miesięcy. Paul Jordan, dyrektor ds. Sprzedaży detalicznej w CLC, mówi, że wdrożenie było tak szybkie i łatwe, że samodzielnie zainstalował telefony w biurze CLC w Wielkiej Brytanii

Zmieniliśmy również dostawcę internetu na PlusNet we wszystkich lokalizacjach, zapewniając szybką łączność z kontami i numerami do sklepów w Wielkiej Brytanii, łatwo dostępnymi w jednym miejscu - VoIPstudio.

Po początkowym wdrożeniu rozwiązanie zostało uaktualnione do VoIPstudio 2.0 bez żadnych utrudnień. Jordan podkreśla, że zawsze, gdy pojawiało się jakieś wyzwanie, obsługa VoIPstudio stawała na wysokości zadania, dzięki czemu przejście było bezproblemowe.

Efekt

Jordan szacuje, że od czasu przejścia na VoIPstudio koszty spadły o około 50 procent. „Mamy teraz znacznie lepszą łączność, a CLC połączyło wiele kont i linii BT w jedno konto VoIPstudio” - wyjaśnia Jordan. Sklepy nie tracą już połączeń, ponieważ VoIPstudio zapewnia funkcje oczekiwania na połączenia i kolejek. Pracownicy mogą teraz łatwiej budować bezpośrednie, osobiste relacje z klientami, ponieważ mają dostęp do indywidualnych wiadomości głosowych.

„Uwielbiamy wszechstronność systemu. Obsługa VoIPstudio jest doskonała i ogólnie rzecz biorąc, rozwiązanie znacznie poprawiło naszą komunikację w organizacji i z klientami - a wszystko to przy jednoczesnej redukcji kosztów”.

Paul Jordan