



Kemp & Lauritzen

Vi gør det nemt for dig

Unicon optimaliseert en decentraliseert z'n klantenservice door de Contact center oplossing van Kemp & Lauritzen.

In 2012 introduceerde Unicon, die eigendom is van Aalborg Portland, een nieuwe organisatie op basis van 41 fabrieken in Denemarken. Tot die tijd waren er 3 centrale call centers die oproepen ontvingen van lokale eenheden. Nu worden oproepen van klanten automatisch gerouteerd naar de dichtstbijzijnde fabriek.

Met de hosted contact center oplossing van NcoreConnect worden de belangrijkste eisen beantwoord die Unicon stelde aan. Namelijk de goede behandeling van telefoontjes, gedetailleerde rapportages, automatische routing van de gesprekken in de 41 fabrieken en de follow up van de inkomende gesprekken.

Integratie met het CRM-systeem versterkt het verkoopproces

Van zodra een klant een oproep plaatst krijgt de Unicon medewerker de nodige SAP informatie te zien zodat hij makkelijk het verzoek in behandeling kan nemen.

"De oplossing is voor ons op maat gemaakt, zodat onze mensen meteen het telefoon- en klantnummer zien en de status van de beller. Klantenkennis is zeer belangrijk voor een goed gesprek en dus de verkoop ", aldus Bent Thybo, proces developer van Unicon.

"Kemp & Lauritzen zijn zeer oplossingsgericht en hun specialisten zijn erin geslaagd om het systeem met nieuwe features uit te breiden. Dit maakt het voor ons makkelijker een goede klantenservice te bieden, met inbegrip van een functionerende statistieken module ".

Uitgebreide statistieken zorgt voor een continue verbetering

De callcenter oplossing van Ncore Connect maakt het Unicon makkelijk om rapportages te maken. Daarnaast biedt de statistiekmodule de mogelijkheid om te vragen naar de klantenervaring met Unicon.

Unicon: voordelen van samenwerking met Kemp & Lauritzen:

- Hosted call center oplossing die klantenservice optimaliseert
- Onafhankelijkheid van telecom aanbieder en mobiele operator
- Schaalbare model
- Gedetailleerde statistieken met speciaal ontworpen functies
- Snelle ondersteuning via helpdesk 24/7
- Verbeterde concurrentiekracht

