



## Tehnologia Internet oferă noi posibilități pentru managementul relațiilor cu clienții

Compania Valoris furnizează servicii de un înalt nivel calitativ clienților săi utilizând soluția integrată pusă la dispoziție de Casa de soluții Crescendo

Încă de la început, având în vedere dorința de a oferi clienților săi soluții profesionale în condiții de securitate maximă, Valoris a optat pentru colaborarea cu Casa de soluții Crescendo, o binecunoscută firmă românească de soluții IT&C certificată ca partener Cisco Silver pentru implementarea soluției Cisco Unified Contact Center integrată cu Microsoft Dynamic CRM.

În paleta serviciilor oferite de **Valoris** se regăsește întreaga arie a interacțiunilor cu clienții: Client Infoline, Customer Care, Telemarketing, Lead Generation, Up Selling & Cross Selling, Loyalty & Retention, Telephone Surveys, Mystery Calls, Payment Reminder, Campaign Support, Products & Services Orders. Pentru a putea oferi toate aceste servicii într-o manieră profesionistă și la un nivel calitativ ridicat, crearea unei infrastructuri IT&C fiabile și securizate constituie un element vital. **Valoris** a căutat o soluție integrată, care să implementeze un trafic de voce și de date convergent într-o rețea unică, cu rol de platformă inteligentă pentru aplicații, platformă ce asigură un mare grad de scalabilitate putând fi adaptată la nevoile clienților în cel mai scurt timp.

“Competiția agresivă din mediul de business, maturizarea pieței din România determină ca succesul să rezide în calitatea serviciilor și a interacțiunilor cu clienții.

Prin urmare, un număr tot mai mare de companii apelează la servicii externalizate și profesioniste de contact center pentru a furniza clienților lor servicii la cel mai înalt nivel și în condiții de maximă confidențialitate.

Pentru a atinge obiectivele specifice fiecărui client **Valoris**, în urma analizei comune cu Crescendo, am optat pentru Cisco IP Contact Center integrat cu Microsoft CRM. Suportul oferit de tehnologiile “state of the art” ne permite să construim servicii complexe care să întrunească cele mai exigente cerințe în domeniul relației cu clienții.” (Alex Manoilescu- Implementation Manager, **Valoris**)

„Soluția Cisco Unified Contact Center integrată cu Microsoft Dynamic CRM constituie din punctul de vedere al **Valoris** soluția ideală pentru activitățile de contact center, fiind rentabilă și proiectată a avea o maximă scalabilitate ținând cont de nevoile specifice oricărei companii fie ea și în curs de dezvoltare. Echipa noastră a furnizat proiectul tehnic, a implementat soluția de contact center și a dezvoltat o metodologie pentru implementare conținând metode de analiză a cerințelor. Soluția adoptată permite companiei **Valoris** să „vizualizeze” într-o manieră integrată toate comunicațiile clientului. Acest pachet CRM-IPCC contribuie la sporirea satisfacției clientului, la sporirea productivității, la reducerea costurilor totale și la asigurarea de avantaje concurențiale pentru companiile orientate spre vânzări.” (Marius Tulea, General Manager, Crescendo)

Rețeaua consolidată pentru comunicații de voce și de date reduce costurile aferente mutării, adăugării și modificării echipamentelor, elimină costurile mari pentru apeluri interurbane și tarifele pentru linii închiriate și, în același timp, sporește productivitatea prin mesaje vocale, e-mail-uri și sesiuni Web interactive. Sistemul unificat de e-mail, telefonie și baze de date asigură o perspectivă completă asupra informațiilor despre clienți, incluzând și un istoric integrat al interacțiunilor cu aceștia.

Redirecționarea flexibilă a apelurilor identifică resursele adecvate indiferent de localizarea lor, iar echilibrarea încărcării apelurilor generează reacții automate de adaptare la trafic, astfel încât să nu se piardă nici un apel. Din punctul de vedere al administrării, monitorizarea apelurilor clienților asigură un feedback important pentru instruirea personalului, în timp ce rapoartele integrate oferă managerilor actualizări rapide ale informațiilor.

„Datorită soluției noastre IT&C ultramoderne putem adapta procesele comerciale la cerințe diferite și specifice fără a diminua în vreun fel calitatea serviciilor. Ca partener de afaceri, compania Crescendo demonstrează o înțelegere profundă a cerințelor formulate de compania noastră și a fost capabilă să ofere o soluție solidă, flexibilă, ușor de administrat și scalabilă. În alegerea Casei de Soluții Crescendo ca partener a contat experiența de integrator de servicii funcționale și tehnice care a răspuns foarte bine nevoilor **Valoris** de mentenabilitate (SLA necesar satisfacerii cerințelor venite de la clienții **Valoris**), customizare facilă și scalabilitate necesare unei astfel de soluții.”  
(Alex Manoilescu- Implementation Manager Valoris)

### **Baza tehnologică a soluției Cisco**

- Unified Contact Center Express
- Call Manager
- Gateway pentru comunicații de voce din seria 2800
- Telefoane Cisco Unified din seria 7900
- Produse Microsoft (Microsoft Dynamics 3.0, Windows Server 2003, bază de date SQL, Exchange Server 2003 etc.)
- Servere HP
- O soluție antivirus pentru securitate internă și externă
- O soluție cu server proxy pentru securitate

Soluția Cisco Unified Contact Center Express (cunoscută anterior sub denumirea de Cisco IP Contact Center [IPCC] Express) asigură redirecționarea inteligentă a apelurilor, prelucrarea apelurilor și integrarea computer-telefonie (CTI) pe o infrastructură IP. Valoris a implementat soluția Cisco IPCC Express Enhanced Edition cu redirectare inteligentă a apelurilor, IP IVR, sistem de raportare și telefoane IP Cisco. În afară de reducerea timpilor de răspuns și flexibilizarea capacității de reacție la cerințele clienților, Valoris poate asigura – prin caracteristicile de facilitare a accesului la informațiile furnizate de către clienți – și o sporire a calității serviciilor. Echipamente-cheie instalate: switch-uri Cisco Catalyst 2950, switch-uri Catalyst 3560 Power over Ethernet switches, software-ul Cisco CallManager, Cisco IPCC Express Enhanced 2.5 și telefoane Cisco IP.

Întreaga echipă **Valoris** – începând cu echipa managerială și continuând cu experții în tehnologie/comunicare– și-a dovedit competențele și experiența în domeniul serviciilor de „relații cu clienții” din diverse domenii și a demonstrat o foarte bună cunoaștere a pieței de business din România . Datorită competenței profesionale dovedite, portofoliul **Valoris** include companii care activează în industria financiar-bancară, industria farmaceutică, industria auto etc.

### **Despre Valoris**

**Valoris** este o companie tânără și dinamică, a cărei misiune este aceea de a asigura excelența în domeniul “relațiilor cu clienții”.

Indiferent de industria în care activează, fiecare potențial client **Valoris** beneficiază de servicii de customer care, vanzări și marketing, livrate la cel mai înalt nivel de calitate și profesionalism. Rezultatul parteneriatului cu **Valoris** contribuie la optimizarea costurilor și a resurselor umane, fidelizarea clienților, flexibilitatea operațiunilor și implicit la creșterea profitului.

Experiența dovedită a echipei, serviciile bazate pe inovație, responsabilitate și profesionalism, precum și utilizarea unor tehnologii performante recomandă **Valoris** ca fiind un partener de încredere pentru companiile care doresc să își cladească viitorul având în centrul preocupărilor lor clientul.

### **Despre Casa de Soluții CRESCENDO**

CRESCENDO, Casa de soluții IT&C, furnizează aplicații, soluții de infrastructură și servicii de integrare personalizate, prin care organizațiile obțin maximum de câștig din informațiile de afaceri. Clienții Casei de soluții CRESCENDO economisesc efort și resurse, găsind sub același acoperiș punctul unic de contact pentru implementarea de noi soluții IT&C și pentru integrarea lor cu cele existente. Prin parteneriatele cu lideri mondiali din industria IT&C, clienții Casei de soluții CRESCENDO beneficiază de soluții moderne, validate la nivel internațional.

### **Despre Cisco**

Cisco (NASDAQ: CSCO) este lider mondial în domeniul echipamentelor de rețea pentru Internet. [Puteti găsi informații despre Cisco la http://www.cisco.com](http://www.cisco.com). Pentru știri la zi, vizitați <http://newsroom.cisco.com>. Echipamentele Cisco din Europa sunt furnizate de Cisco Systems International BV, o filială aflată în întregime în posesia Cisco Systems, Inc. Cisco, Cisco Systems și sigla Cisco Systems sunt mărci comerciale înregistrate sau mărci comerciale ale Cisco Systems, Inc., și /sau ale filialelor sale din Statele Unite și din anumite alte țări. Toate celelalte mărci comerciale menționate în acest document aparțin deținătorilor lor. Folosirea termenului partener nu implică o relație de parteneriat între Cisco și altă companie. Acest document reprezintă informație publică Cisco.