

+PRÓXIMA TROUVE SA SOLUTION DE CENTRES D'APPELS

CLIENT:

+Próxima a été fondée en **2010**. Ils sont une entreprise de distribution et de logistique multi canal, Ils sont concentre dans le commerce des appareils électroménager avec une proposition de valeur basée sur l'efficacité opérationnelle, la prestation de services de livraison et de l'intelligence des affaires.

Avec la meilleure combinaison de produits et de services différenciés, +Próxima permet à l'industrie rencontrent des avantages directement ou indirectement qui le remarque des autres grossistes.

OBJECTIVE:

Avoir une solution de centre de contact avec un déploiement rapide, une fiabilité et un transfert minimum de connaissance requise pour la gestion.

DÉFI:

Trouver une solution capable de gérer notre centre de contact avec un minimum de maintenance, du que nos ressources techniques sont limites et le temps de mise en œuvre doit être aussi court que possible, pour minimiser l'impact sur l'opération.

+PRÓXIMA TROUVE SA SOLUTION DE CENTRES D'APPELS

SOLUTION:

En 2012, +Próxima a décidé qu'ils avaient besoin d'un centre de contact In-house. Initialement, ils avaient **20** agents pour leurs deux campagnes de service à la clientèle et télémarketing. Les ventes étaient de **3,5** millions de dollars par mois.

Ils ont commencé à la recherche d'une solution d'un logiciel qui réponde à leurs exigences en matière de déploiement rapide, fiabilité et un minimum d'effort dans sa gestion.

Après avoir évalué les différents fournisseurs, Aheeva a été choisi.

Une solution facile à apprendre, qui a été installé en seulement **2** jours.

Actuellement, +Próxima atteint **60** agents et des ventes annuelles dépasse les 60 millions de dollars pour **5000** clients à travers le Brésil, ils reçoivent **2.000** appels et ils font **20.000** appels par mois et il le faut un minimum d'effort pour le département de technologie.

TÉMOIGNAGE:

Siegmar Geisler directeur informatique dit «J'aime vraiment le logiciel, Je l'ai mis en place il y a deux ans, toutes les attentes que j'avais, je les ai réalisé».

Avril/2014