

CLC y VoIPstudio

VoIPstudio ayuda a CLC a reducir costes, consolidar múltiples cuentas de Internet y aumentar la productividad.

Antecedentes



CLC es una organización internacional encargada de la distribución de la Biblia, libros cristianos y diverso contenido cristiano.

Tiene más de 180 librerías, 18 almacenes de distribución y 18 editoriales en 50 países. CLC fue fundada en Inglaterra en 1941 y actualmente tiene 11 tiendas en todo el Reino Unido. La sede internacional de la organización está ubicada en Sheffield.

Consolidación de las comunicaciones para una cadena de tiendas, reduciendo costes, aumentando la eficiencia y mejorando el servicio al cliente

Reto

CLC opera 11 tiendas en Reino Unido. Cada tienda tenía su propia conexión telefónica y de internet, así que CLC tenía que gestionar 11 cuentas diferentes de telefonía. Esta configuración estaba siendo costosa, tanto en términos económicos como de gestión. Además, ya que cada tienda sólo tenía una línea, los clientes tenían dificultades para contactar, porque las líneas solían estar ocupadas. Ofrecer el servicio directo y personalizado que los clientes esperaban, era por tanto un reto adicional para CLC.

Además, los mensajes de voz de clientes se guardaban en 11 buzones de voz diferentes, a los que se accedía a través de un único número en vez de individualmente, lo que hacía que algunas llamadas quedaran sin contestar. Otro obstáculo para el excelente servicio al cliente del que CLC se enorgullece.

Los Beneficios

- Reducción de costes
- Mejor conectividad
- Aumento de la productividad del personal
- Reducción de llamadas y mensajes de voz perdidos
- Atención al cliente mejor y más personalizada
- Fácil de instalar y configurar
- Capacidad de autoconfiguración

El Impacto

Jordan estima que los costes se han reducido alrededor de un 50% desde que cambiaron a VoIPstudio. “Ahora tenemos una conectividad significativamente mejor y CLC ha consolidado sus múltiples contratos de comunicaciones”, explica Jordan. Las tiendas ya no pierden llamadas, gracias a las funcionalidades de llamada en espera y en cola de VoIPstudio.

Los usuarios son ahora más capaces de construir relaciones personales más directas con los clientes, al tener acceso a los mensajes de voz individualmente.

Además, la capacidad de redirigir rápida y fácilmente llamadas internas y entre tiendas permite que las consultas de los clientes se atiendan rápidamente y en una sola llamada, lo que ha mejorado la satisfacción del cliente y la prestación de servicios.

La Solución

CLC probó VoIPstudio durante seis meses en una tienda. Las cosas salieron tan bien que la solución fue trasladada al resto de tiendas en dos meses. Paul Jordan, Responsable de Retail de CLC, dice que el despliegue fue rápido y fácil, instalando los teléfonos él mismo en sus tiendas de Reino Unido.

Todas las conexiones de internet fueron actualizadas a PlusNet, proporcionando una rápida conectividad con todas las cuentas y números de las tiendas, fáciles de acceder desde el mismo sitio: VoIPstudio.

La solución fue actualizada a VoIPstudio 2.0 sin complicaciones después del despliegue inicial. Jordan enfatiza que siempre que surgía un problema, el soporte de VoIPstudio era “excelente”, consiguiendo una transición tranquila.

“Nos encanta la versatilidad del sistema. El servicio de atención al cliente de VoIPstudio es excelente y, en general, la solución ha mejorado significativamente nuestras comunicaciones dentro de la organización y con los clientes, a la vez que reducíamos costes.”

**Paul Jordan,
Responsable de Retail, CLC**