

CLC un VoIPstudio

VoIPstudio hilft CLC, Kosten zu senken, mehrere Internetkonten zu konsolidieren und die Produktivität zu steigern

Hintergrund



CLC ist eine internationale Organisation, die sich für die Verbreitung der Bibel, christlicher Bücher und einer Vielzahl christlicher Medien einsetzt.

Diese hat mehr als 180 Buchhandlungen, 18 Auslieferungslager und 18 Verlagshäuser in 50 Ländern. CLC wurde 1941 in England gegründet und hat derzeit 11 Filialen in ganz Großbritannien. Der internationale Hauptsitz der Organisation befindet sich in Sheffield.

Konsolidierung der Kommunikation für eine Einzelhandelskette mit mehreren Standorten, Senkung der Kosten, Steigerung der Effizienz und Verbesserung des Kundenservices

Herausforderung

CLC betreibt 11 Filialen in ganz Großbritannien. Jede Filiale hatte eine eigene BT-Internet- und Telefonverbindung. Infolgedessen musste CLC 11 verschiedene BT-Konten verwalten und managen. Diese Einrichtung erwies sich als kostspielig, sowohl in Bezug auf die Abonnements als auch auf die Verwaltung. Schlimmer noch: Da jedes Geschäft nur einen Anschluss hatte, war es für Kunden schwierig, Mitarbeiter zu erreichen, da die Leitungen oft besetzt waren. Das wiederum bedeutete, dass es eine Herausforderung war, den direkten, persönlichen Service zu erhalten, den viele Kunden erwarten.

Darüber hinaus bedeutete die Einrichtung, dass die von den Kunden hinterlassenen Sprachnachrichten in 11 verschiedenen Voicemail-Boxen gespeichert wurden, die über die 1571 bei BT erreichbar waren, anstatt bei den einzelnen Mitarbeitern, was bedeutete, dass einige Anfragen übersehen oder liegen gelassen wurden - ein weiteres Hindernis für den ausgezeichneten Kundenservice, auf den CLC so stolz ist.

Die Vorteile

- Geringere Kosten
- Bessere Konnektivität
- Verbesserte Mitarbeiterproduktivität
- Weniger verpasste Anrufe und Voicemails
- Verbessertes und personalisiertes Kundenerlebnis
- Einfache Einrichtung und Installation
- Selbst-Konfigurationsmöglichkeiten

Die Lösung

CLC testete VoIPstudio sechs Monate lang, zunächst in einer Filiale. Dies lief so gut, dass die Lösung über einen Zeitraum von zwei Monaten auf die übrigen britischen Standorte ausgeweitet wurde. Paul Jordan, Leiter des Einzelhandels bei CLC, sagt, dass die Bereitstellung schnell und einfach war, da er die Telefone selbst im gesamten britischen CLC-Gebiet installierte.

Alle Internetverbindungen wurden auf PlusNet aufgerüstet, was eine schnelle Verbindung mit allen Konten und britischen Geschäftsnummern ermöglichte, auf die man von einem Ort aus zugreifen konnte - VoIPstudio.

Die Lösung wurde nach der anfänglichen Bereitstellung ohne viel Aufhebens auf VoIPstudio 2.0 aufgerüstet. Jordan betont, dass der Support von VoIPstudio, wann immer es eine Herausforderung gab, "ausgezeichnet" war und den Übergang stressfrei gestaltete.

Die Auswirkung

Insgesamt schätzt Jordan, dass die Kosten seit dem Wechsel zu VoIPstudio um etwa 50 Prozent gesunken sind. "Wir haben jetzt eine deutlich bessere Konnektivität und CLC hat die verschiedenen BT-Konten und Leitungen konsolidiert", erklärt Jordan. Die Filialen verpassen keine Anrufe mehr, da VoIPstudio Anklopf- und Warteschleifenfunktionen bietet.

Außerdem sind Mitarbeiter jetzt besser in der Lage, direkte, persönliche Kundenbeziehungen zu den Kunden aufzubauen, da sie Zugriff auf individuelle Voicemails haben.

Die Möglichkeit, Anrufe innerhalb und zwischen den Geschäften schnell und einfach umzuleiten, bedeutet, dass CLC sicherstellen kann, dass Kundenanfragen schnell und ohne Mehrfachanrufe bearbeitet werden, was die Kundenzufriedenheit - und den Service - verbessert hat.

"Wir lieben die Vielseitigkeit des Systems. Der Kundenservice von VoIPstudio ist hervorragend und insgesamt hat die Lösung unsere Kommunikation innerhalb des Unternehmens und mit den Kunden deutlich verbessert - und das bei gleichzeitiger Kostensenkung."

**Paul Jordan,
Head of Retail, CLC**