

La Red Nacional de Ferrocarriles Españoles confie à Dialoga l'amélioration de ses systèmes de Relation Clients

L'Opérateur de Télécommunications prend les commandes de la gestion, la supervision et l'audit de leur Centre de Relation Clients

THE HAGUE, NETHERLANDS, June 27, 2016 /EINPresswire.com/ -- Suite à l'appel d'offre présentée par Red Nacional de Ferrocarriles Españoles (RENFE), Dialoga Group est l'entreprise qui a été choisie en tant que fournisseur de services du réseau de téléphonie intelligent et auditeur de tous les appels reçus dans le Centre de Relation Clients de RENFE. Cet accord entre les deux entreprises s'inscrit dans le but d'obtenir l'excellence des communications téléphonique entre l'entreprise et ses usagers.



L'Opérateur de Télécommunication Dialoga Group a équipé la compagnie d'un nouvel outil Web, avec lequel RENFE pourra configurer et gérer différents services téléphoniques comme l'implantation de locutions, l'enregistrement des appels, la configuration de menus d'options qui redirigent l'appelant, la gestion efficace des appels en attente ou le routage d'un appel vers l'agent le plus adéquat en fonction de la frange horaire ou de l'origine de l'appel.

De ce fait, ce nouvel outil Web permet un audit complet de chaque communication entre l'utilisateur et l'entreprise qui permet de connaître le nombre total des appels reçus, les pourcentages des appels gérés ou en attente, le temps de communication ou d'attente etc.

Le personnel de la société «RENFE» ainsi que ses employés du Centre de Relation Clients a été formé par l'Opérateur dans l'utilisation et l'exploitation de ce nouvel outil qui permettra une analyse quantitative et qualitative détaillée de tout son trafic téléphonique.

Les données fournies par cet audit et de son utilisation continue ainsi que l'analyse du système permettront de déterminer les améliorations du service téléphonique fourni à l'utilisateur par l'entreprise ferroviaire.

###

Dialoga Group

Dialoga Group est le seul CLEC et Opérateur vocal réel partout en Europe. Nous sommes un

opérateur de télécommunications qui fournit des services carrier-grade de communication sur le Cloud. Tous les services que nous offrons sont développés en interne et nous possédons les solutions logicielles entières que nous fournissons.
Avec 120 millions de minutes géré efficacement par mois, notre réseau ne cesse de croître pour offrir un service toujours plus à la pointe.

Lieke van Holst
Dialoga Group
+31 708 100 210
email us here

This press release can be viewed online at: <http://www.einpresswire.com>

Disclaimer: If you have any questions regarding information in this press release please contact the company listed in the press release. Please do not contact EIN Presswire. We will be unable to assist you with your inquiry. EIN Presswire disclaims any content contained in these releases.

© 1995-2016 IPD Group, Inc. All Right Reserved.