

A Rede Ferroviária Nacional da Espanha (RENFE) confia na Dialoga a melhora dos seus sistemas de serviço ao cliente

O operador de telecomunicações é agora responsável da gestão, monitorização e auditoria do seu Contact Centre

THE HAGUE, NETHERLANDS, June 28, 2016 /EINPresswire.com/ -- De acordo com a licitação apresentada pela Rede Ferroviária Nacional da Espanha (RENFE) Dialoga Group tem sido a empresa escolhida para fornecer a RENFE o serviço de rede telefónica inteligente e auditoria das chamadas recebidas no seu Call Centre. Este acordo entre as duas empresas encuadra-se no objetivo de alcançar a excelência nas comunicações telefónicas da empresa com os seus utilizadores.



A operadora de telecomunicações Dialoga Group tem dotado a companhia RENFE de uma nova ferramenta web, pela qual esta empresa poderá configurar e administrar diferentes serviços telefónicos como a implantação de locuções, a gravação de chamadas, a configuração de menus de opções que guiam al ouviente, a gestão eficaz das linhas de espera ou o redireccionamento da llamada ao agente adequado em função da faixa horária ou o origem da chamada.

Além disso, a nova ferramenta permite uma completa auditoria de cada comunicação efetuada entre o el utilizador e a empresa, possibilitando conhecer o número total de chamadas recebidas, os percentagens de chamadas atendidas ou em espera, os tempos de de conversação e de espera, etc.

Tanto o pessoal da RENFE quanto o de o seu Call Centre tem sido formados pela operadora no uso e exploração de esta nova ferramenta que permite uma análise profunda qualitativa e quantitativa de todo o seu tráfego telefónico. Os dados resultantes da referida auditoria, da utilização continuada e do análise da ferramenta irão permitir determinar as acções de melhora do serviço telefónico oferecido ao utilizador por parte da empresa ferroviária.

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

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.