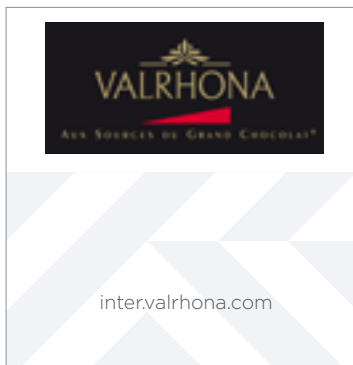


# Valrhona entschied sich zur Optimierung des Kundenservice für Avaya



Valrhona und sein Serviceprovider Tims Systèmes haben an einem Großprojekt zur Optimierung des Kundenservice gearbeitet. Sie standen vor der Herausforderung, eine kundenspezifische Lösung für die Verbindung zwischen CRM Salesforce und dem Avaya Kommunikationssystem zu ermöglichen, was zu einem besseren Kundenservice führen würde.

Valrhona hat seinen Hauptsitz in Tain l'Hermitage in der Nähe von Lyon, Frankreich. Das Unternehmen beschäftigt dort 800 Mitarbeiter und eine Kundenserviceabteilung mit ca. 30 Agenten, deren Ziel es ist, Kunden aus aller Welt personalisierte und schnelle Antworten zu geben. Um die wachsenden Anforderungen der Kunden erfüllen zu können, wünschte sich Valrhona eine Lösung, die die Servicequalität durch eine optimierte Interaktion zwischen der Kommunikationssystem und Salesforce verbessern konnte.

Da man sich mit einem veraltetem Telefonesystem konfrontiert sah, das die neuen Anforderungen nicht erfüllen konnte, wurde Valrhona vorgeschlagen, auf eine hosted Lösung mit einer innovativen Avaya IP Office als Basis umzusteigen.

Um auf die spezifischen Anforderungen von Valrhona für das Contact Center einzugehen, empfahl Tims Systèmes die Ergänzung um Avaya Contact Center Select.

Außerdem wurde ein spezifischer CTI-Konnektor erstellt, um eine Interaktion zwischen CRM Salesforce und dem SAP-Produktionstool zu ermöglichen, wodurch Valrhona einen optimalen Kundenservice bieten kann.

Avaya Contact Center Select stellte sich als optimale Wahl heraus, da die Lösung zusammen mit dem CTI-Konnektor die offenste Anwendung ergab.

# „Wir können neue Funktionalitäten nutzen, um unseren Kunden einen besseren Service zu bieten und gleichzeitig die Leistung unserer Agenten zu verbessern.“

—Perrine Guironnet, Customer Service Manager Valrhona

## Herausforderungen

- Implementierung der Interaktion zwischen Telefonie und dem CRM-Tool von Valrhona, um die Qualität des Kundenservice zu steigern.
- Verbesserung der Qualität des Kundenservice
- Workflow Management
- Ergonomie, Produktivität und Benutzerfreundlichkeit
- Kosteneinsparungen
- Spezifische Entwicklung
- Eine A-la-Carte-Lösung

Dieser Konnektor wurde mit moderner Technologie entwickelt, um die spezifischen Anforderungen von Valrhona und seinen Kunden zu erfüllen.

Die Lösung bietet folgende Vorteile:

- Mehrsprachige Funktionen
- Zuteilung und Abmeldung von Agenten
- Beantwortung oder direkte Weiterleitung eingehender Anrufe
- Verwaltung der Warteschlange mit eingehenden Anrufen über Kundencode
- Verknüpfung eines Anrufs mit Objekten: Kunde/Kontakt usw
- Protokollierung von Anrufen
- Filterung nach geografischer Zone
- Management von verpassten Anrufen
- Routing gemäß Kundentypologie
- Vocal Guidance für die Kundenbegrüßung (IVR)
- Visualisierung der Anzahl der Personen, die Anrufe entgegennehmen
- Visualisierung der Gesprächsdauer sowie der Kundennummer
- Trafficverteilung zwischen Agenten
- Anzeige der pro Tag bearbeiteten Anrufe
- „Call-me-back“-Funktion

## Lösungen

- IP Office 9.1.8
- Avaya Contact Center Select 7.0.1
- Single-Channel-Agentenlizenzen

## Über Valrhona

Valrhona wurde im Jahr 1922 gegründet. Valrhona Schokolade wird von Tausenden Chocolatiers, Pâtisseries und Bäckern auf der ganzen Welt verwendet. Valrhona hängt von langfristigen und wechselseitigen Beziehungen mit Köchen und Plantagenarbeitern ab. Die Geschäftskunden von Valrhona sind treue Kunden. 800 Mitarbeiter arbeiten in Tain l'Hermitage, dem Hauptsitz von Valrhona.