

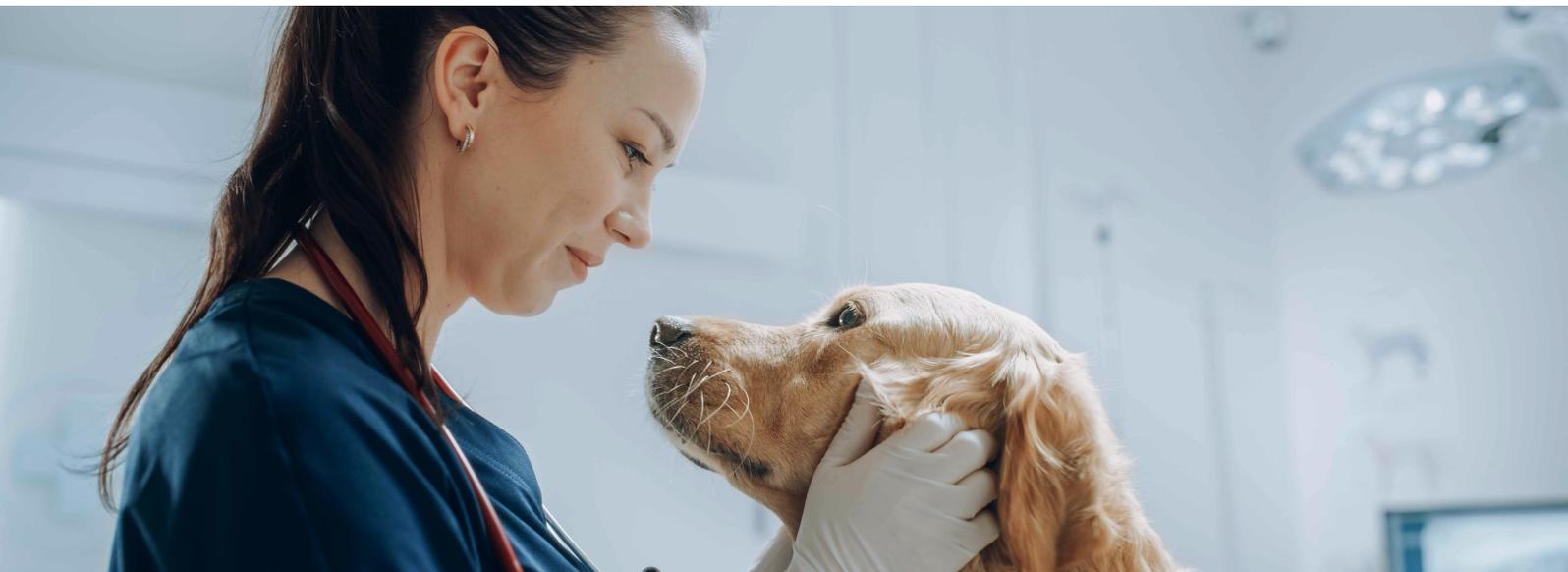


We record & analyze communications

Vétophonie: Verbesserung der Anrufqualität und Kundenzufriedenheit mit ASC Technologies



Vétophonie ist ein veterinärmedizinischer Rufdienst, der seit 2010 tätig ist. Das Unternehmen bietet einen 24/7-Dienst für Kunden, bearbeitet Notrufe mit einem Team qualifizierter Tierärzte und stellt einen veterinärmedizinischen Sekretariatservice zur Entlastung der Tierärzte während der Praxiszeiten bereit. Zudem verwaltet Vétophonie die Bereitschaftsdienstpläne und bietet eine Premium-Rufnummernoption zur Filterung nicht dringender Anrufe.



KUNDE
Vétophonie

BRANCHE
Vétophonie

LÖSUNG
ASC Neo Cloud Services

REGION
Frankreich



www.asctechnologies.com

Herausforderungen

Vor der Implementierung der Lösung von ASC Technologies, die von Mitel unter dem Namen Mitel Interaction Recording (MIR) vermarktet wird, sah sich Vétophonie mit mehreren entscheidenden Herausforderungen bei der Verwaltung ihrer Telefonkommunikation konfrontiert. Das Fehlen einer Sprachaufzeichnung verhinderte eine Kontrolle über die Qualität der Telefonate der Agenten und erschwerte somit sowohl die Verbesserung der Kundenzufriedenheit als auch die effektive Schulung der Teams.

Kundenanforderungen

Vétophonie hatte mehrere spezifische Anforderungen an eine Lösung zur Aufzeichnung und Analyse der Kommunikation:

„Wir suchten nach einer Lösung, die uns einen einfachen Zugriff auf Anrufe und ein schnelles Abrufen der Aufzeichnungen ermöglicht. Zudem war es uns wichtig, die Aufzeichnungen als Nachweis exportieren zu können und eine webbasierte Lösung zu haben, die für alle Nutzer zugänglich ist und erweiterte Filter- sowie Suchfunktionen bietet.“

– Samuel BERNARD, Gründer von Vétophonie

Vétophonie wollte außerdem:

- Eine skalierbare und leistungsstarke Lösung, die allen Nutzern zugänglich ist.
- Eine vollständige Gesprächsaufzeichnung (100%).
- Eine verbesserte Gesprächsqualität mit Funktionen zur Wiedergabe, Suche und zum Export von Gesprächen.

Flexible IT Architektur

Vor der Integration der Lösung von ASC Technologies verfügte Vétophonie über eine Infrastruktur mit etwa zehn Servern, die für die Datenspeicherung und die Kommunikationssicherheit zuständig waren. Das Unternehmen bevorzugte eine Lösung, die aufgrund des weit verbreiteten Einsatzes von Softphones eine hohe Flexibilität bietet.

Mit ASC Technologies konnte Vétophonie eine flexible IT-Architektur mit einer sicheren Cloud-Lösung erschaffen. Der Zugang erfolgt über eine URL, die zu einer ASC Suite mit einer intuitiven Weboberfläche führt, die einfache und sichere Verbindungen ermöglicht.

Partnerschaft mit A4PLUS: Strategische Unterstützung

Die Partnerschaft zwischen Vétophonie und unserem Partner A4PLUS war ein entscheidender Faktor für den erfolgreichen Übergang zu Mitel Interaction Recording. Mit ihrem Fachwissen und ihrer strategischen Unterstützung begleitete A4PLUS Vétophonie während des gesamten Prozesses und bot wertvolle Ratschläge sowie maßgeschneiderte Hilfe. Ihr Engagement war maßgeblich für eine reibungslose und effiziente Umstellung.

„In den fast fünf Jahren unserer Partnerschaft wurde das Angebot von ASC Technologies nicht nur von unseren Kunden aufgrund seiner hohen Kompatibilität geschätzt, sondern auch von unseren Teams wegen der einfachen Bereitstellung und Überwachung.“

Vorteile

Nach drei Monaten mit der MIR Lösung konnte Vétophonie deutliche Verbesserungen im Anrufmanagement feststellen, insbesondere durch die PowerPlay Web-Funktion, die den Supervisoren einen einfachen Zugriff auf die Aufzeichnungen ermöglicht.

Die Lösung übertraf die Anforderungen von Vétophonie in Bezug auf die Anrufqualität und Benutzerfreundlichkeit. Aufgrund der Zuverlässigkeit, des Funktionsumfangs und der hohen Effektivität bei der Verbesserung des Anrufmanagements empfiehlt Vétophonie die Lösung von ASC Technologies uneingeschränkt.

Vereinfachte Benutzeroberfläche

Die Mitel MIR Lösung zeichnet sich durch eine benutzerfreundliche und intuitive Oberfläche aus, die eine schnelle Akzeptanz bei den Anwendern fördert. Die Funktionen zum Suchen, Abspielen und Exportieren von Gesprächen sind leicht zugänglich, was die Effizienz im täglichen Betrieb deutlich steigert.

Optimale Sicherheit

Sensible Daten werden sicher in der Cloud gespeichert und durch fortschrittliche Verschlüsselung geschützt. Der Zugriff auf die Aufzeichnungen ist ausschließlich Administratoren und autorisierten Benutzern vorbehalten, was einen maximalen Schutz gewährleistet.

Geringere Wartung

Dank der Bereitstellung in der Cloud reduziert MIR den Wartungsaufwand für die IT erheblich. Da die Lösung vollständig softwarebasiert ist, werden sowohl Aufwand als auch Kosten minimiert.

Flexible und Schnelle Bereitstellung

Die Neo Lösung lässt sich innerhalb weniger Stunden vollständig per Fernzugriff einrichten. Neue Lizenzen können problemlos durch Aktivierung hinzugefügt werden, was eine hohe Flexibilität bei der Anpassung an sich ändernde Geschäftsanforderungen ermöglicht. Diese schnelle und unkomplizierte Integration gewährleistet eine zügige und effiziente Inbetriebnahme.

Über ASC Technologies

ASC ist ein weltweit führender Anbieter von Software- und Cloud-Lösungen für Omni-Channel-Aufzeichnung, Qualitätsmanagement und Analyse. Wir bieten Lösungen zur Aufzeichnung sowie KI-basierten Analyse und Auswertung aller Kommunikationsmedien – mit größtmöglicher Flexibilität als Cloud-Service, On-Premise oder einer hybriden Variante. Mit Hauptsitz in Deutschland, Tochtergesellschaften an derzeit 14 Standorten und zertifizierten Partnern in über 60 Ländern ist ASC die #1 der Branche in Europa und ein weltweiter Top-Player

Über A4PLUS

A4PLUS, ursprünglich auf IT-Dienstleistungen spezialisiert, hat die Telefonie zunehmend in sein Angebot integriert, sodass sie heute 80 % des Geschäfts ausmacht. Das Unternehmen fokussiert sich vor allem auf den KMU-Markt und bringt umfangreiches Fachwissen mit, das sowohl großen Unternehmen als auch kleinen und mittleren Unternehmen sowie Reseller-Partnern zugutekommt.

Über Mitel

Mitel ist ein weltweit führendes Unternehmen im Bereich der Geschäftskommunikation. Seit nahezu 50 Jahren unterstützt das Unternehmen Unternehmen und Dienstleister dabei, sich zu vernetzen, effektiv zusammenzuarbeiten und ihren Kunden innovative Dienstleistungen anzubieten. Mitel bietet maßgeschneiderte Kommunikationslösungen für jede Branche, einschließlich Unified Communications, Collaboration und Contact Center. Die Produkte von Mitel zeichnen sich durch eine Vielzahl von Funktionen aus und sind perfekt auf die Bedürfnisse von Unternehmen abgestimmt.

ASC Technologies France

SAS 15 Rue Tronchet
75008 Paris
+33 1 75 43 65 30
fr@asctechnologies.com
www.asctechnologies.com/fr

A4PLUS

12 Rue Raymond Ridet
92250 La Garenne-Colombes
+33 1 47 86 45 69
contact@a4plus.fr
www.a4plus.fr

Mitel

1 r Arnold Schoenberg
78280 Guyancourt
+33 1 30 96 42 00
www.mitel.com/fr-fr

FOLLOW US ON

