



OPEN MIND:ERS

ReseCentrum
Gruppen

Soluno gör varje kundsamtal personligt



Hos resecentrum gör Soluno varje kundsamtal personligt

Resecentrum Gruppen övergick med sin telefoni till Soluno i början på 2015 då de hade den flexibilitet och stabilitet som bolaget behöver.

Resecentrum Gruppen är en resebyrå som erbjuder skräddarsydda paketresor för alla ändamål. Affärsidén är att alltid kunna erbjuda det bästa produktutbudet som finns på marknaden för flyg, hotell och hyrbil till marknadens bästa priser.

Företaget övergick med sin telefoni till Soluno i början på 2015. Soluno BC hade den flexibilitet och stabilitet som bolaget behöver för att möta visionerna om hur bokningsprocessen ska gå till.

"Vi är otroligt tacksamma över att telefonin utvecklats så att man inte behöver sitta vid ett skrivbord och ta samtal via en bordstelefon

längre. För oss är det viktigt att alltid vara tillgängliga och ge ett personligt bemötande. Den möjligheten har vi nu med Unos softphone och mobila växel," berättar David Taghipour, kommunikationsansvarig på Resecentrum Gruppen.

Resecentrum Gruppen har funnits sedan 1989 och alltid drivits av samma ägare – och nu växer företaget så att det knakar. "Vår vision var från början att vara helt skandinaviska men nu vill vi finnas i flera länder. Soluno är perfekt för oss eftersom vi bland annat kan lägga in utländska telefonnummer och ta emot samtal i vilket land som helst," fortsätter David.



I samband med att företaget expanderar ökar också kraven på telefonin. Den ska vara funktionell, stabil och gå att integrera med t.ex. CRM- system.

"Förutom att Solunos växel är stabil är medarbetarna också ett riktigt härligt gäng. Vi har ett gott samarbete och stora gemensamma framtidsplaner. Eftersom Soluno gärna utvecklar funktioner som inte redan finns i standardkonceptet känner vi att vi kan nå hur långt som helst med telefonin. Och den är ett av de viktigaste verktygen i vår verksamhet."

Företaget vill nu fortsätta expandera med målet att göra bokningsprocessen så effektiv och smidig som möjligt för kunderna. Kundupplevelsen ska alltid stå i fokus.

"Med hjälp av den tonvalsidentifiering som vi byggde tillsammans med Soluno kan vi fokusera på kundupplevelsen. Funktionen gör att våra agenter redan innan de svarar på ett samtal både hinner identifiera vem som ringer och plocka upp kundens ärende i CRM-systemet. De kan sedan svara med kundens namn och på så sätt göra varje samtal personligare," avslutar David.

TJÄNSTER

REPORTS

Analysera företagets kommunikationsmönster

WALLBOARD

Se viktig information om telefonin i realtid

SAMTALSINSPELNING

Med flexibla inställningar bandas rätt samtal



Visionärer förändrar
förutsättningarna för den
moderna arbetsplatsen.

Dessa kallar vi för
OPEN MIND:ERS

