



A través de IsMyConnect, el personal corporativo de Frialsa, disfruta de un servicio de telefonía integral sobre su licenciamiento Office 365, Microsoft Teams.

PERFIL EMPRESARIAL

Frialsa es líder en soluciones en soluciones logísticas integrales para la cadena de frío con presencia en México, Latinoamérica y alianzas estratégicas en Norteamérica. Gracias a su gran infraestructura se distingue por ser expertos en la operación, logística de almacenaje y distribución de alimentos y bebidas, frescos, refrigerados y congelados. Reconocidos en la industria por garantizar una eficiente cadena de frío.

SITUACIÓN PREVIA

Frialsa no contaba con control ni visibilidad de lo que sucedía con las llamadas de potenciales clientes y proveedores. Se tenía una escasa medición de atención telefónica sin saber dónde se encontraban los “cuello de botella”. No tenían un historial controlado de quien les llamaba ni una medición de la comunicación interno de Frialsa.



SOLUCIÓN



Tras un exhaustivo proceso de analizar proveedores, Frialsa optó por el servicio de CallMyWay. Se decidió optar por IsMyConnect de CallMyway por todas las métricas y reportes de punta a punta que ofrece para la trazabilidad de las llamadas.

En adición, aprovechó una de las características del servicio, cuál es integrar en la misma plataforma usuarios IsMyConnect Teams e IsMyConnect SIP. Para estos últimos se integraron los dispositivos telefónicos con los que ya contaba Frialsa, lo cual resultó en una protección de la inversión realizada previamente.

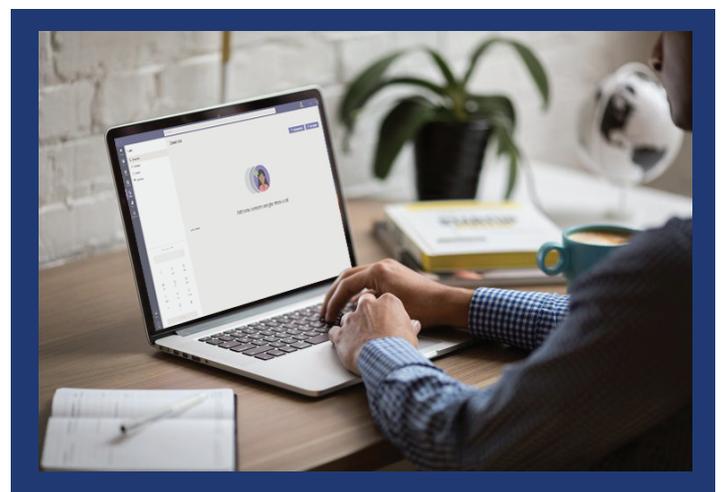
BENEFICIOS

Mejora Continua Reportes en línea y SLA:

Con la reciente implementación del servicio Frialsa valora especialmente la disponibilidad de reportes en línea que les permiten monitorear todas las llamadas recibidas y realizadas. Ahora, tienen un panorama más claro sobre cuál es el cuello de botella y sobre su SLA promedio de timbrado. Con IsMyConnect, Frialsa logra hacer ajustes a su IVR, a su atención telefónica y servicio al cliente procurando una mejora continua.

En palabras de la MBA Angélica Carrillo - TIC, Frialsa:

“Tras una semana de post implementación a CallMyWay, nos generó una tranquilidad impresionante. La implementación del servicio fue transparente e intuitiva, no hubo ninguna afectación en el servicio sobre Frialsa.”



✉ ventas@callmyway.com

+5255 4170-8422

+1 305 644 5535

+506 4000-4000



www.callmyway.com