

Case Study

NEC

NEC Computers International (NEC CI) is één van Europa's grootste leveranciers van communicatie- en computeroplossingen. Het bedrijf levert wereldwijd een compleet aanbod van bekroonde bedrijfsoplossingen, van notebooks en desktop PC's tot high-end data servers en opslagsystemen. NEC CI voorziet de consumentenmarkt van het merk Packard Bell en de professionele markt van het merk NEC - dit gebeurt in heel Europa, Afrika, het Midden-Oosten en een groot deel van Azië.

Het hoofdkantoor in Wijchen (Nederland) is tevens de vestigingsplaats van het pan-Europese call center van NEC CI, waar sales en customer service support wordt geleverd aan klanten in heel Europa.

Inspelen op de behoefte aan een professionele oplossing voor heel Europa

NEC CI spant zich tot het uiterste in om haar klanten customer service en support van het hoogste niveau aan te bieden en heeft daartoe QuickAddress World geïmplementeerd in haar Europese call center. Zo kan het customer support en verkooppersoneel de vragen van klanten vanuit verschillende Europese landen effectiever in behandeling nemen en de adresgegevens van deze klanten nauwkeuriger registreren. QuickAddress World verbetert de efficiency, vergroot de kennis van de klant, en zorgt voor grotere nauwkeurigheid in de registratie van adresgegevens.

"Wij moeten onze klanten altijd service van een hoog niveau kunnen bieden, ongeacht vanuit welk Europees land ze ons bellen.

Het snel en nauwkeurig registreren van een adres is een belangrijk onderdeel van onze klantenstrategie. QuickAddress World gaat hierbij een hoofdrol spelen door ons te helpen aan onze hoge eisen te voldoen" aldus Paul Verkuijlen, Director Consumer Contact Centers Europe.



QuickAddress World biedt een generieke ondersteuning voor de toegang tot en het zoeken in de postale bestanden van een willekeurig aantal landen vanuit één enkele interface. De gebruiker kan tijdens het uitvoeren van zoekopdrachten naadloos overschakelen tussen alle beschikbare landen. Het systeem levert - standaard - adressen die voldoen aan de eisen van de plaatselijke postinstantie of aan die van een andere erkende instantie en biedt een logische, gestructureerde aanpak voor het invoeren van een adres uit een willekeurig land. Zo kan het customer support personeel van NEC CI profiteren van aanzienlijke besparingen als het gaat om het aantal toetsaanslagen en de benodigde tijd, en worden de adressen nauwkeurig en in het juiste formaat geregistreerd.

QAS doet er alles aan om adressen van de allerbeste kwaliteit te leveren door zo veel mogelijk gebruik te maken van de gegevens van de nationale postinstanties van de verschillende landen. De bestanden die worden meegeleverd bij QuickAddress World omvatten alle postcodes, straat- en plaatsnamen. Indien mogelijk worden ook de perceelnummers gegeven zodat een zeer nauwkeurige verificatie mogelijk is.

Nauwkeurige adresgegevens van klanten zijn voor NEC CI van levensbelang, aangezien de onderhoudscontracten, distributiesystemen, facturering en toekomstige verkoop en marketing allemaal afhankelijk zijn van het klantadres. Daarom is het van het grootste belang dat de klantadressen op het moment van registratie volledig nauwkeurig zijn en dat deze in een consistent formaat kunnen worden opgeslagen dat voldoet aan de criteria voor adressering die in de verschillende landen gelden.

Aangezien NEC CI een gecentraliseerde call center activiteit heeft, was het van belang een single business solution te vinden die verschillende landen kon ondersteunen en waar het hele bedrijf vervolgens van zou kunnen profiteren.

NEC CI heeft gekozen voor QuickAddress World voor het adresmanagement van haar klanten in Groot-Brittannië, Frankrijk en Nederland. NEC is van plan de landendekking uit te breiden, zodra QAS meer Europese landen toevoegt aan het bereik van QuickAddress World.

QAS is er trots op NEC te mogen ondersteunen in haar streven naar het hoogste niveau van support en service voor haar klanten in heel Europa.



QAS Nederland Autumn Building, Overschiestraat 184-F, 1062 XK Amsterdam.

Tel: +31 (0)20 504 00 40 Fax: +31 (0)20 504 00 44 Bezoek onze website: www.qas.nl e-mail: info@qas.nl