

Grupo Arvesa es una empresa de Automoción en la provincia de Zaragoza. Como grupo empresarial representa y es concesionario oficial de Nissan, Renault, Dacia e Infiniti. Fundado en 1985, posee instalaciones en varios puntos de Zaragoza ciudad (Carretera de Madrid, Miguel Faraday, Alcalde Caballero, Monasterio de Samos...).

Bajo la marca Renault Vearsa, dispone de más de 30.000 m2 dedicados a Renault y Dacia. Por su parte, Arvesa es la denominación de la comercialización de Nissan.



¿Qué necesitaba?

Grupo Arvesa quiso realizar un nuevo paso adelante hacia el servicio de excelencia y compromiso con sus clientes en el área de recambios y además optimizar sus recursos humanos dedicados a este servicio. El objetivo y la motivación era ofrecer un mejor servicio a la par que optimizar los recursos internos del concesionario, compartiéndolos entre las diferentes marcas del grupo Arvesa

Solución Aportada

Instalación y configuración del [Contact Center Fidelity](#), personalizando los módulos de agentes, supervisor e informes a las necesidades de información.

¿Porqué eligió Digital HM?

Digital HM ofrecía una solución integral y de alta calidad en comparación a otras propuestas de Contact Center, así como una configuración y conexión con la centralita y las líneas telefónicas. Por otra parte, el soporte 24/7 ofrecía tranquilidad ante contingencias

Beneficios obtenidos

A través del módulo de KPIS, se visualiza de manera rápida el descenso en el tiempo medio de espera de las llamadas, el bajo número también de las llamadas no atendidas, los tiempos efectivos de atención telefónica de los agentes, etc. Los informes que se generan y que son personalizables ofrece toda la información que se necesita.

El cliente dice.....

“Evolucionar de una centralita a tener todo un Contact Center ha supuesto un cambio importante, pero que en la implementación no se notó, al llevarse en paralelo en un nivel superior de gestión”

“El trabajo de Digital Hand Made fue impecable, y todo el seguimiento que sigue haciendo del mantenimiento del mismo también”