

KENTUCKY FRIED CHICKEN

www.kfc.com

{ un caso de estudio de **bicom systems** }

VISIÓN GENERAL

REPSOL, S.R.L. es un proveedor de servicios e integrador que desarrolla soluciones de voz, datos, video, y seguridad ubicado en la Republica Dominicana. Lleva años trabajando con **Bicom Systems** como distribuidor e integrador, brindando servicios a centro de llamadas, gobierno, cadenas de restaurantes y mas.

En este caso, RepSol estaba trabajando con **Kentucky Fried Chicken** (KFC), una popular cadena de restaurantes en Republica Dominicana y en todo el mundo. Hay 15 sucursales de KFC en la Republica Dominicana, ademas una oficina corporativa y un centro de llamadas.

DESAFÍO

KFC se acercó a RepSol con el motivo de mejorar su sistema telefonico. Aparte de las metas universales de ahorrar dinero y ser mas eficiente, KFC tenia dos metas en mente:

1. Implementar un sistema para recibir pedidos de entrega nacional.
2. Unificar todas las comunicaciones entre sus restaurantes, centro de llamadas, y oficina corporativa.

RepSol se dirigió a Bicom Systems para pedir ayuda en crear un sistema para procesar pedidos de entrega y en desarrollar una sola plataforma para unificar las comunicaciones de KFC.

Con esas dos metas en mente, RepSol y Bicom Systems se pusieron a trabajar.

SOLUCIÓN

Una solución para KFC fue entregada en la de **PBXware** en

las edición **Call Center** y **Business**. Esto dió a KFC la plataforma unificada que querían ademas de un sistema mucho mas eficiente para recibir pedidos.

RepSol creó una red privada multi-punto e integró los 15 restaurantes, la oficina corporativa, y el centro de llamadas. Eso permite a las partes distintas de KFC comunicar eficientemente, facilmente y economicamente. El centro de llamadas incluye 'failover' a la oficina corporativa. En otras palabras, cualquier llamada no contestada en el centro de llamadas se puede transferir a la oficina corporativa.

También un IVR fue implementado para hacer mas eficiente el proceso de pedidos de entrega. Clientes que llaman interactuarán con el sistema de Respuesta de Voz Interactiva antes de ser conectado a la persona correcta.



IMPLEMENTACIÓN

El proceso de instalación fue relativamente sencillo, rapido, y sin problemas. Bicom Systems y RepSol pasaron un dia en el Centro de Llamadas de KFC transfiriendo todos los procesos de llamadas a Bicom Systems. Despues configuraron los softphones para recibir llamadas.

Entranamiento fue un proceso facil tambien. Tardó medio día enseñar a los empleos usar el nuevo sistema y hacer algunos arreglos.

En total, la implementación de este proyecto fue existosa y sin problemas. Después de una instalación sencilla y entranamiento rapido, KFC ha estado operando solo sin necesidad de ayuda o resolución de problemas.

RESULTADOS

Desde la implementación, KFC ha estado disfrutando de su nuevo sistema telefónica. Ambos de sus desafíos originales fueron resueltos y ahora están operando bien.

Su sistema de pedido de entrega ha mejorado las ventas por 30% y ha permitido que más llamadas sean convertidas en pedidos. Eso significa que ahora está recibiendo más llamadas que se convierten en negocio y está perdiendo menos tiempo con llamadas que no son pedidos.

Satisfacción de cliente ha aumentado mucho con el nuevo IVR. Ahora se puede llamar y hacer un pedido rápido. El IVR se usa

para transmitir promociones actuales - útil para KFC y para sus clientes.

Finalmente, KFC está ahorrando dinero usando su nuevo sistema telefónico. Los costos han disminuido y negocios han aumentado.

En resumen, este proyecto fue un éxito para todos los involucrados. Bicom Systems y RepSol trabajaron juntos con éxito una vez más y Kentucky Fried Chicken tuvo la solución que necesitó y ha estado prosperando desde entonces.

Contactarse con Kentucky Fried Chicken en su página de web www.kfc.com.