



## Compania Urgent Cargus, premiată de cinci ori la Romanian Contact Center Awards 2018, cele mai importante premii Customer Service din Europa de Est

- Compania Urgent Cargus, operatorul de pe piața de curierat din România cu cea mai solidă experiență în domeniu, de 27 de ani, a primit distincția *Best Medium Contact Center* în cadrul Romanian Contact Center Awards 2018 Gala, eveniment organizat de Marketing Insiders Group, precedat de Customer Care Conference & Expo.
- Pe lângă această distincție principală, echipa de Customer Service Urgent Cargus a mai primit *patru premii individuale*, care atestă dedicarea, implicarea și calitatea serviciilor prestate de operatorii din cadrul departamentului de relații cu clienții al Urgent Cargus.
- Customer Care Conference & Expo este cel mai important eveniment de acest tip din Europa de Est și a reunit, în datele de 18 și 19 aprilie 2018, peste *250 de specialiști în domeniul Contact Centerelor, atât de pe plan local, cât și internațional*, din sectoare de activitate precum Business Process Outsourcing, Shared Services, Telecomunicații, Finanțe & Bănci, Asigurări, IT&C, Retail, FMCG, Curierat.

### Urgent Cargus anunță interacțiunea cu clienții prin intermediul tehnologiilor de inteligență artificială

Una din principalele teme discutate în cadrul Customer Care Conference & Expo a fost tranziția spre Customer Service susținut de tehnologii de inteligență artificială. Specialiștii prezenți la eveniment au apreciat că, până în 2025, mai bine de 95% din interacțiunile cu clienții vor fi sprijinite de aceste mecanisme ale viitorului.

În acord cu această tendință în sectorul relații cu clienții, Urgent Cargus pregătește și testează implementarea unor astfel de tehnologii de inteligență artificială în departamentul propriu de Customer Service. Astfel, Urgent Cargus va oferi servicii automatizate înainte de interacțiunea cu un operator uman pentru solicitări simple, cele complexe necesitând intervenția consultanților din Contact Center.



## Compania de curierat a lansat deja cu succes trei soluții Customer Service revoluționare

Până în prezent, Urgent Cargus a dezvoltat și implementat constant soluții tehnologice moderne, în acord cu demersurile internaționale.

Astfel, prin *Serviciul Call Back*, clienții care abandonează un apel sunt reapeleți de primul agent disponibil din Contact Center Urgent Cargus.

Mai mult, pentru a asigura o interacțiune personalizată cu clienții, *Serviciul Computer Telephony Interplay* le permite agenților Contact Center Urgent Cargus să identifice clienții după numărul lor de telefon și, astfel, să comunice cu aceștia folosindu-le numele, pentru o experiență cât mai plăcută.

De asemenea, Urgent Cargus a investit în tehnologie în ariile în care compania a fost sigură că oferirea unui self-service aduce beneficii atât clientului, cât și companiei, printr-o serie de canale alternative, din care clientul poate să aleagă să-i fie furnizată informația despre un colet expediat – fie folosind interfața Interactive Voice Response, fie alegând în timpul apelului ca informația să îi fie transmisă pe mail sau prin mesaj text.

## Urgent Cargus ține România conectată

“Știm că acționăm într-o industrie unde timpul este esențial și știm că pentru compania Urgent Cargus contează în permanență ceea ce clientul consideră că este vital pentru el. Tocmai de aceea inovația face parte din puterea brandului nostru! Știm că soluțiile integrate și cu un înalt grad de personalizare sunt cheia reușitei, împreună cu o forță umană bine pregătită și pasionată.

Încrederea clienților este cea care ne motivează în fiecare zi să fim cei mai buni, de aceea, la Urgent Cargus livrăm cu pasiune cele mai bune servicii”, declară Anda Bucșan, Customer Service Director Urgent Cargus

### Boilerplate

Urgent Cargus, una dintre cele mai mari companii de pe piața internă de curierat din România, deține și operează o rețea națională de 72 de centre și depozite în toată țara, cu o flotă de peste 2.600 de vehicule de curierat. Compania are aproximativ 3.000 de angajați și colaboratori, iar în 2017 a înregistrat o cifră de afaceri de 81,5 milioane euro.

