

## FTD entrega gracias a las conexiones confiables de Sprint

### El reto

No es fácil hacer que sonrían las madres al rededor del mundo. Pero eso es precisamente lo que consigue FTD cada Día de la madre entregando cientos de miles de flores por todo el mundo. El negocio floral de FTD prospera gracias a comunicaciones que están siempre disponibles. Los clientes hacen los pedidos en su florista FTD local, marcando el número gratuito o visitando el sitio Web FTD.COM que está abierto las 24 horas del día los 7 días de la semana.

En días señalados, como el Día de la madre, el Día de San Valentín y en Navidad, el tráfico en la red de FTD se puede multiplicar por 10 y debe fluir sin problemas. Los tiempos de inactividad pueden ser devastadores. FTD confía en Sprint para que su red y su empresa funcionen mejor.

### La solución

Sprint ha diseñado una solución de voz/datos con redundancia integrada para que FTD pueda manejar con seguridad millones de pedidos cada año. Todos los centros de llamada de FTD confían en números gratuitos de Sprint. Un enrutamiento de llamada mejorado conecta a los clientes con el agente más disponible para que reciban un servicio receptivo. Se ofrece a los clientes un menú de opciones que les ayuda a encontrar el servicio que necesitan, ahorrando así dinero y manteniendo a los agentes centrados en la venta de productos. Una sólida red troncal de IP enlaza los centros de llamada, las sedes corporativas y los floristas con el servicio al cliente y las aplicaciones de entrada de pedidos. Un frame relay confiable conecta con el almacén de Ohio para llevar a cabo el pedido con precisión. Los agentes también utilizan las conexiones Web de Sprint para enviar correos electrónicos y ver en línea, con los clientes, la información de los productos.

### Los resultados

El negocio florece, en parte, gracias a la confiabilidad de la red de Sprint. Las ventajas que obtiene FTD al trabajar con Sprint incluyen:

- 100% de disponibilidad: no hay interrupciones de red
- Más confianza por parte del cliente final: con una red confiable, FTD puede alcanzar una garantía de satisfacción del 100%
- Cobertura global: estratégica para el crecimiento internacional de FTD
- Estabilidad: la relación de FTD y Sprint dura ya 14 años y sigue floreciendo



**Florists' Transworld Delivery (FTD) Inc.** es el mayor proveedor mundial de servicios florales. A través de su marca FTD, la más prestigiosa del sector floral, la compañía conecta unos 20.000 floristas en Norteamérica y más de 28.000 en otros 150 países. FTD proporciona entregas en el mismo día a casi el 100% de los hogares norteamericanos. Los centros de llamada se encuentran en Connecticut, Oregon e Illinois donde también se encuentran las sedes de FTD. Para hacer pedidos, visite a su florista FTD local, llame al 1-800-SEND-FTD (desde los Estados Unidos) o compre en línea en FTD.COM. Si desea obtener más información sobre FTD, visite [www.FTD.COM](http://www.FTD.COM).



## ¿Por qué Sprint?

Si elige Sprint, estará en buena compañía. De hecho, más del 96% de los integrantes de Fortune 1000 utiliza Sprint para combinar soluciones inalámbricas, de voz, Internet y datos, así como más de 26 millones de clientes de todos los tamaños en 100 países de todo el mundo. Las razones son claras y convincentes:

- Sprint se dedica totalmente a comprender sus necesidades e intereses y se compromete a desarrollar soluciones a medida que puedan ayudar a mejorar su productividad y eficacia.
- Sprint es el proveedor de servicios con mejor posición para ofrecer una solución de red total, una que integre servicios inalámbricos y por cable, de forma que sus empleados puedan estar perfectamente conectados de forma segura en prácticamente cualquier lugar del mundo.
- Sprint sigue siendo una de las compañías más estables financieramente del sector, con los recursos necesarios para mantener servicios de alto nivel.
- Sprint es un líder reconocido en atención al cliente, confiabilidad de servicios e innovación de productos.

*“Sprint ha dedicado numerosos recursos a mantenernos satisfechos como clientes durante más de una década, demostrando una y otra vez su compromiso con nuestra empresa.”*

*Scott Thomas, Director - Informática  
Florists' Transworld Delivery Inc.*

