



Un studiu de caz Valoris Center

Soluția Valoris de suport clienți pentru un mare jucător din industria de retail și comerț electronic

 Citește studiul de caz pentru a afla mai mult



Industria

Cu siguranță comerțul electronic și-a dovedit **relevanța** în industria retailului la nivel mondial.

Numărul utilizatorilor de internet crește zilnic, lunar și anual, iar numărul achizițiilor online este direct proporțional cu această creștere.

Surse:

https://www.statista.com/topics/871/online-shopping/#topicHeader__wrapper

https://www.statista.com/topics/7418/e-commerce-in-romania/#topicHeader__wrapper

În 2022, vânzările din industria de retail e-commerce au fost estimate la 6,3 trilioane de dolari americani la nivel mondial, cu probabilitatea de a crește în fiecare an.

În România, aproximativ 50% din locuitori (9,7 milioane) sunt utilizatori activi de comerț electronic.



Provocări ale industriei:

Oferirea unei experiențe de top pentru clienți poate fi asemănată cu rolul unui povestitor omniprezent, atotștiutor și atotputernic în narațiunea clienților.

- **Omniprezent** - să fii prezent acolo unde clienții doresc să fii când au nevoie de tine.
- **Atotștiutor** - implică anticiparea, cunoașterea și înțelegerea nevoilor și întrebărilor clienților.
- **Atotputernic** - presupune să oferi asigurarea că poți furniza soluții la orice obstacol pe care îl pot întâmpina clienții tăi.

Pe lângă atragerea de noi clienți și adaptarea la schimbările rapide ale pieței și la cerințele în evoluție ale clienților, **îmbunătățirea experienței clienților** este o preocupare vitală pentru companiile de retail și comerț electronic.

Clientul nostru

Cu peste **800 de magazine** răspândite în marile orașe din țară, clientul nostru deține **cel mai mare lanț de supermarketuri** din România.

Fiind membru al unui conglomerat olandez de retail alimentar, este una dintre cele mai mari întreprinderi atât din retail, cât și în comerțul electronic. Din 2016, avem un parteneriat de succes, în care beneficiul nostru cheie a fost **flexibilitatea**.

Provocarea:

Partenerul nostru nu avea o strategie de suport pentru clienți.

Am preluat toate canalele de suport pentru clienți și **am creat strategia de la zero.**

SOLUȚIE

Am elaborat de la zero o strategie de suport pentru clienți.

Am pus la dispoziție o soluție multichannel prin e-mail și telefon:



60%

inbound



30%

outbound



10%

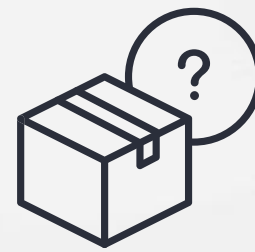
e-mail

Limbi: limba 97% română & până la 3% limba engleză

Oferim suport pentru



Magazine



E-commerce



Program de loialitate



Campanii spot



Linii dedicate



Linie rapidă de comenzi



Magazine

Am început cu serviciul pentru clienți pentru **incidentele din magazine**. Volumele au fost reduse la început, dar au crescut treptat.



E-commerce

Oferim suport pentru **plasarea comenzilor, urmărirea comenzilor și servicii de suport pentru curierat** pentru toate orașele din România.



Program de loialitate

Oferim serviciul pentru clienți pentru **programul de carduri de loialitate**. Clienții sună pentru a activa promoții, a se înregistra, a verifica statusul și a obține informații despre cum să profite de anumite promoții.



Linii dedicate

“Sună la magazin” – Clienții pot suna gratuit pentru orice informație de care au nevoie. De exemplu, dacă nu știu cum să gătească ceva, le oferim o rețetă; dacă doresc să iasă în oraș, le spunem care sunt evenimentele din orașul lor din acea zi.



Linie rapidă de comenzi

Linia “Comandă rapidă” - Clienții plasează o comandă care va fi livrată în 90 de minute. Procesul: clientul plasează o comandă > magazinul primește o alertă > sunăm magazinul pentru a ne asigura că au primit alerta și pregătesc comanda clientului.



Campanii Spot

Împreună cu partenerul nostru am implementat mai multe campanii care au necesitat asistență:

Exemple:

- **Campanii de angajare** - Cu ajutorul departamentului nostru IT, partnerul a putut folosi sistemul IVR, care a permis candidaților să ne contacteze. Ulterior, am colectat informațiile necesare de la candidați și am transmis toate detaliile relevante retailerului.
- **Campanii COVID** - am oferit suport angajaților lor despre cum să se programeze la vaccinare.
- **Campanie pentru cancerul de sân** - această campanie a fost destinată angajatelor partenerului. Femeile sunau și solicitau o programare. Am verificat diverse centre medicale și am programat consultații pentru ele.
- **Campanii promoționale** (produse: prosoape, tigăi, cuțite, trollere) - Am oferit informații despre stocuri, precum și regulamentele campaniilor.
- **Tombolă anuală** în care clienții puteau câștiga o vacanță dacă plăteau cu Mastercard, de exemplu. Am oferit clienților informații despre campanie.

Perioade de vârf:

Perioadele de vârf apar odată cu campaniile spot și în jurul sărbătorilor.

Volumul crește cu 30-40%.

O mare provocare: Perioada pandemiei

Pandemia COVID a pus provocări în toate sectoarele, inclusiv în serviciul pentru clienți. Am avut o perioadă dificilă în care ne-am confruntat cu o **creștere notabilă a comenzilor online**, iar **volumul apelurilor a crescut exponențial**, dar am reușit să oferim rezultate remarcabile și grijă pentru utilizatorii finali.

Peste
1000 apeluri/zi
în Martie și
Aprilie 2020.

80%
Rata de preluare
+revenire la apelurile
abandonate

Ce ne diferențiază

De ce ne-a ales partenerul nostru?

Am oferit o strategie complexă de servicii pentru clienți, flexibilitate și o soluție rentabilă pe termen lung. Când a optat să externalizeze serviciul la Valoris, unul dintre criteriile partenerului nostru a fost flexibilitatea.

Capacitatea noastră de a ne adapta la nevoile acestuia și de a găsi soluții în orice situație ne-a clasat ca fiind cea mai bună alegere de pe piață.



Rezultate & KPI

Magazine și program
de loialitate



85%

Rata de preluare - inclusiv clienții care au abandonat apelurile

E-commerce



85%

Rata de preluare - inclusiv clienții care au abandonat apelurile

Alertă în magazin
pentru comandă
rapidă



95%

Rata de preluare + apelarea magazinului

Rata de preluare

Rezultate & KPI

Magazine și
program de
loialitate

E-commerce

Soluționarea reclamațiilor

Deoarece acesta este un proiect complex, trebuie să investigăm diverse scenarii (ex. produse lipsă din comandă, produse expirate în magazin sau alte reclamații ale clienților).

De obicei, escaladăm către partener aceste solicitări și răspundem clienților într-un termen stabilit.

48h Timp de rezolvare pentru programul de carduri de fidelitate și magazine

24h Timp de rezolvare pentru e-commerce

**am reușit întotdeauna
să respectăm
termenele limită.**

Concluzii

Împreună cu partenerul nostru, am reușit să creăm o strategie eficientă de asistență pentru clienți. Toate interacțiunile și rapoartele sunt acum centralizate.

Aceste rapoarte îl pot ajuta pe partenerul nostru să înțeleagă mai bine cerințele clienților.

Aveți mai mult de 10.000 de interacțiuni lunare? Haideți să ne cunoaștem!

CONTACTAȚI-NE
VALORIS CENTER

www.valoris.ro

contact@valoris.ro

+4 021 529 99 29



Furnizorul
dvs. de
servicii
BPO