

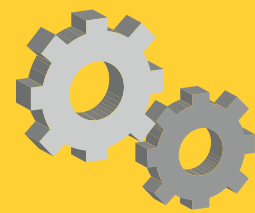
Support clienți pentru un
producător de electrocasnice
Un diferențiator competitiv.

un studiu de caz complet



Într-o piață cu un nivel ridicat de concurență, serviciul clienți este un diferențiator major

Clienții doresc să fie informați. Calitatea serviciului pentru clienți va influența decizia de cumpărare a utilizatorului final.



Industrie

Piața electrocasnicelor este în continuă creștere. Se estimează că piața va înregistra o creștere anuală de 5.77% (CAGR 2022-2027) conform [Statista](#).

Data fiind creșterea volumului, nevoia de servicii pentru clienți crește și ea.

Serviciul pentru clienți este crucial pentru un brand care dorește să se evidențieze pe o piață competitivă.

Partenerul nostru

Producător Global de Electrocasnice

Partenerul nostru este una dintre companiile de top la nivel global în piața electrocasnicelor. Cu o istorie vastă și milioane de clienți la nivel mondial, serviciul său pentru clienți trebuia să răspundă nevoilor acestora.

Clientul nostru a solicitat o soluție multichannel pentru a răspunde întrebărilor clienților despre produse și pentru a oferi informații despre garanție și depanare.

Provocări



Lipsa departamentului de servicii pentru clienți

Activitățile de suport pentru clienți erau menținute superficial de retaileri și partenerii de servicii, cu implicare scăzută din partea producătorului însuși.



Lipsa informațiilor referitoare la clienți

Canalul de distribuție nu prioritizează cunoașterea clientului și a nevoilor acestuia.



Lipsa rapoartelor

Toți clienții care aveau o problemă sunau direct la furnizorii de servicii, iar cerințele lor nu erau înregistrate sau monitorizate.

Transformarea Experienței Clienților

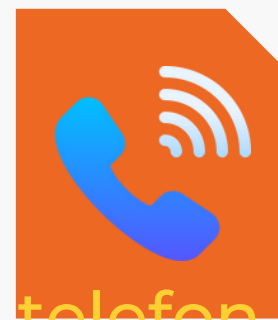
Am schimbat experiența clienților din filiala locală a producătorului



chat



e-mail



telefon

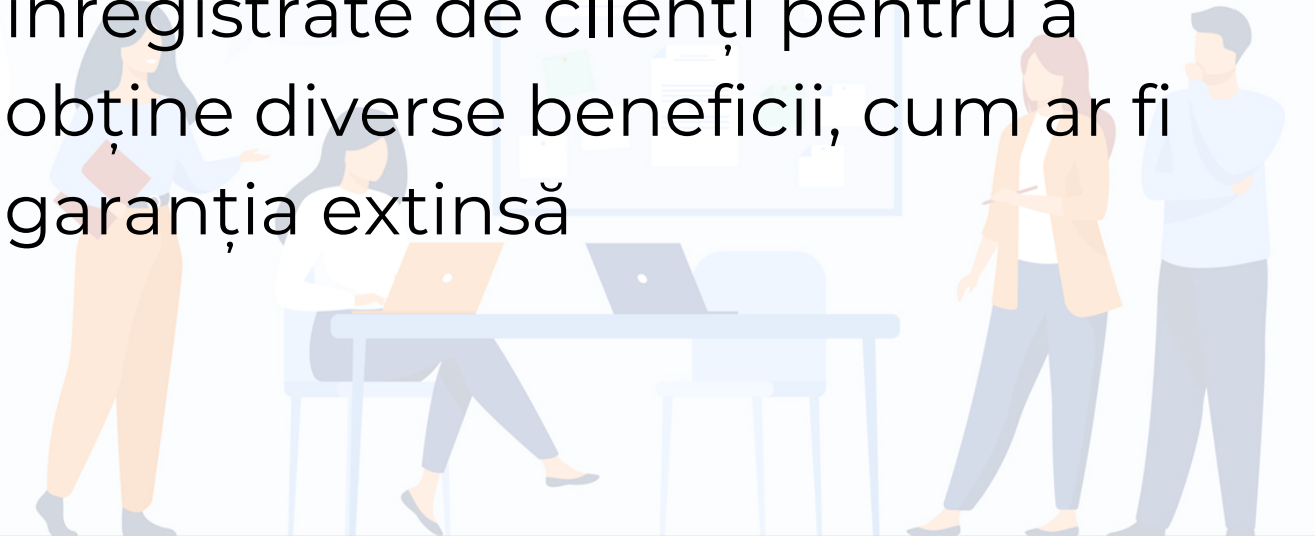
Support multichanel

- »» **Chat; un canal** dezvoltat de la zero
- »» **Am conectat** CRM-ul nostru cu sistemele interne ale partenerului
- »» **Rapoarte CS** pentru a analiza peak-urile, statisticile sau provocările
- »» **IVR** care permite utilizatorului final să lase un mesaj
- »» Punct unic de contact pentru **asistența post-vânzare**



Am preluat activitățile de back-office:

- înrolarea clienților în campanii
- verificarea facturilor și a seriilor de produse
- verificarea și validarea produselor înregistrate de clienți pentru a obține diverse beneficii, cum ar fi garanția extinsă



Motivele principale ale interacțiunilor:



suport pentru
produse care
necesită reparații



informații despre
certificatul de
garanție



facturare



comenzi online



Rezultate și KPI

- Am efectuat o **analiză precisă a volumelor** de interacțiuni, permițând partenerului **să publice intervalele aglomerate** pe site-ul lor, astfel încât utilizatorul final să poată **evita apelurile în acele ore**.
- Am **clasificat motivele apelurilor** clienților, **reducând numărul de apeluri** categorisite ca "altele", permițând partenerului **să înțeleagă mai bine punctele de dificultate**.
- Oferim o **abordare bazată pe calitate**: de la monitorizarea și ascultarea apelurilor de bază până la evaluarea fiecărei interacțiuni, detectarea erorilor și reîmprospătarea procedurilor pentru a îmbunătăți baza de cunoștințe.

2600 – 3800
interacțiuni lunare

95%



Rata de
răspuns

90%



Scor
calitate

80%



SLA în 20 de
secunde

- De la un centru de costuri la un **centru de venituri** prin generarea de vânzări suplimentare

- O mai bună înțelegere a clientului > **campanii de marketing** mai eficiente

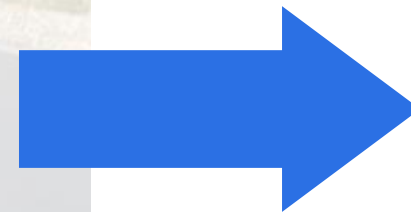
- Am construit **experiența clienților** de la zero



Implementăm acum un sistem de vânzări inbound pentru a îmbunătăți vânzările în centrul de servicii, transformând serviciul dintr-un centru de costuri într-un centru de profit.



Partenerul nostru nu avea contact post-vânzare cu clienții săi și nici evidența a ceea ce s-a întâmplat cu produsele care necesitau reparații sau returnări. Același lucru se întâmpla și cu campaniile promoționale. Toate datele sunt acum colectate, monitorizate și analizate pentru a crea campanii de marketing mai bune, adaptate nevoilor clientului.



Redesign-ul nostru a însemnat dezvoltarea unei soluții multicanal pentru experiența clienților bazată pe analiza calității și pe rezolvarea rapidă a problemelor. O echipă solidă de profesioniști în servicii pentru clienți contribuie acum la crearea unei experiențe de brand de încredere pentru partenerul nostru.

Furnizorul dvs. de soluții BPO

Cu peste 18 ani de experiență dovedită, competențele și soluțiile noastre acoperă diverse industrii, de la bancar la IT, sănătate și servicii de livrare, pentru a numi doar câteva.

Oferim soluții multichannel, 24/7 prin telefon, email, SMS, chat live, social media și interacțiuni video. Putem gestiona toți clienții dvs., indiferent dacă sunt B2B, B2C sau conturi corporate.

Totul cu conformitate GDPR.

Aveți mai mult de 10000 de interacțiuni lunare?

Haideți să luăm legătura!

CONTACTAȚI-NE
VALORIS CENTER
www.valoris.ro

contact@valoris.ro
+4 021 529 99 29

URMĂRIȚI-NE

