



Od mobilů k profesionálnímu klientskému call centru

E-shop www.Svet-svitidel.cz se zabývá dovozem, velkoobchodem a maloobchodním prodejem svítidel. Na českém trhu s osvětlovací technikou působí od roku 1993 (pod názvem Jiří Mánek). Za dobu 23 let rozsvítil více než 500 000 domácností. Jednoznačně jde o jedničku na českém trhu osvětlovací techniky. Prostřednictvím 9 e-shopů dodává své zboží také na Slovensko, do Maďarska, Polska, Německa a Rakouska. Distribuce je zajišťována z 5 skladových hal o celkové rozloze 15 000 m². Ve společnosti pracuje přes 60 zaměstnanců.

Svět-svitidel.cz

Využité služby

Volání a virtuální ústředna

Kontaktní call centrum

Zahraniční čísla v ČR

V minulosti vše jen přes mobil

Veškerou obsluhu zákaznických požadavků pro zahraniční zákazníky dříve e-shop vyřizoval přes mobilní telefony, které měli u sebe jednotliví pracovníci. Zákazníci tak museli volat na různá telefonní čísla podle svých požadavků. Pokud se však dovolali na špatného specialistu, nebyla možnost zákazníka přepojit na někoho jiného. Zákazník tak byl nucen volat znovu na jiné číslo nebo musel čekat, až si pracovníci mezi sebou mobil fyzicky předají.

Zavedení klientské zákaznické linky

S tím jak společnost rostla, uvědomovala si, že je potřeba nějakým způsobem řešit jednotnou zákaznickou linku pro všech 9 e-shopů. Společnost si vybrala řešení klientského call centra VOIPEX TEAM pro obsluhu příchozích hovorů.

Čeští zákazníci e-shopu volají na jedno zákaznické číslo 515 555 111, na které se v pracovní době vždy dovolají. Na zákaznické lince je uvítá příjemný ženský hlas – automatická spojovatelka a nabídne výběr ze tří možností k přesměrování hovoru: objednávky, technické dotazy, reklamace, příp. rovnou přepojení na obsluhu. Telefonní objednávky mohou být nahrávány. V případě více volajících zákazníků ve stejný okamžik jsou hovory řazeny do fronty. Linka tak není nikdy obsazena. Pokud volající nechce čekat a zavěsí, zákaznická obsluha vidí zmeškané hovory a může zákazníkovi zavolat zpět. Stejně tak lze pracovat se zmeškanými hovory mimo pracovní dobu.

Požadavky zahraničních zákazníků jsou vyřizovány obdobně rovněž z české centrály společnosti. Zákaznickou linku obsluhují specialisté ovládající daný jazyk. Pro každou zemi má e-shop přidělené její národní číslo, které je díky technologii VoIP bezplatně přesměrováno do ČR. Zákazníci např. v Německu nebo na Slovensku tak volají za místní tarif a specialisté e-shopu jim volají zpět za tarif dané země.

Zpětná vazba od zákazníků

Společnost Svet-svitidel.cz se chce od ostatních e-shopů odlišit především kvalitou zákaznického servisu. Ke zlepšení využívá jak statistiky ze zákaznické linky, tak zpětnou vazbu od volajících zákazníků. Po skončení hovoru může zákazník kvalitu hovoru ohodnotit stisknutím příslušné známky. Hodnocení hovorů je pak možné najít ve statistikách klientského call centra VOIPEX TEAM.

”

S pomocí technologie a pracovníků IPEXu jsme schopni poskytnout zákazníkům v pěti zemích mnohem kvalitnější servis. Zvláště nám v tom pomáhají statistiky hovorů, podle kterých jsme schopni dále služby zákaznického centra vylepšovat.



Tomáš Mikletič,
Business Development Manager,
Svet-svitidel.cz