



E K S T R A
Z A B A W K I

**OBSŁUGA KLIENTA NA
NAJWYŻSZYM POZIOMIE**

Klient.

Sklep internetowy z szerokim asortymentem zabawek dziecięcych. W swoim e-commerce posiadają tylko zabawki i produkty do domu najwyższej jakości. Współpracują z szeregiem wyselekcjonowanych producentów, dbając o jakość i bezpieczeństwo zabawek. Działy sklepu są cały czas poszerzane, aby dopasować się do wymagań swoich klientów. Ekstrazabawki.pl specjalizują się w sprzedaży samochodzików elektrycznych na akumulator. Zapewniają serwis gwarancyjny oraz pogwarancyjny zakupionych u nich pojazdów. Codziennie odwiedza ich sklep kilka tysięcy osób, z czego zakupu dokonuje 200 użytkowników, a w sezonie letnim ta liczba zwiększa się nawet dwukrotnie. Sklep w ciągu dnia prowadzi od 40 do 50 rozmów z klientami, które w zależności od tematu rozmowy potrafią trwać od 10 do 15 minut. W dziale obsługi klienta pracuje 2 konsultantów.

Wdrożenie.

Celem wdrożenia była poprawa jakości obsługi klienta oraz skrócenie czasu rozmowy. Równie ważną częścią procesu było ułatwienie przejścia na stronę z zamówieniem klienta i szybkie wprowadzenie zmian lub poprawek, które klient zgłaszał podczas rozmowy. Sprzedaż dodatkowej usługi lub towaru na podstawie wiedzy o zakupionych wcześniej produktach.

Realizacja projektu opierała się na integracji systemu baselinker, z którego korzysta sklep ekstrazabawki z labelcall. Po zarejestrowaniu konta w labelcall zainstalowaniu aplikacji na telefonie firmowym została przeprowadzona integracja z systemem baselinker. Dla zapewnienia jeszcze sprawniejszej obsługi została zainstalowana wtyczka w przeglądarce chrom, połączona z kontem w labelcall, aby usprawnić proces przechodzenia do zakładki z zamówieniem klienta jeszcze zanim dział obsługi odbierze od niego telefon.

Kamienie milowe projektu.

- Określenie celu
- Analiza dostępnych środków (systemy, z jakich korzysta sklep ekstrazabawki.pl)
- Wdrożenie
- szkolenie z możliwości aplikacji

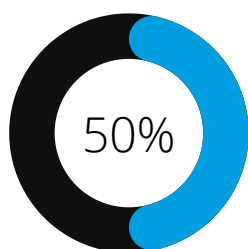
Kluczowe korzyści.

Realizacja produktu pozwoliła na usprawnienie obsługi już na etapie odbierania telefonu. Konsultant, nie musi dopytywać klienta o szczegółowe dane podczas rozmowy telefonicznej, ponieważ są mu podane w momencie podnoszenia urządzenia. Stało się to dużym ułatwieniem dla pracowników, którzy zyskali dostęp do niezbędnych informacji dodatkowo, skracając czas prowadzonych rozmów. Sklep internetowy odnotował przychód z dodatkowej sprzedaży telefonicznej. Wdrożenie Labelcall do sklepu extra zabawki pozwoliło na pozbycie się zapisywanych uwag klienta na papierowych kartkach. Dzięki możliwości płynnego przejścia do zamówienia i wyświetlanej się informacji o kliencie w przeglądarce chrom, pracownik, może jeszcze podczas rozmowy telefonicznej wpisać je w zakładce uwagi w zamówieniu. Kluczową korzyścią poza kwestią zwiększenia sprzedaży przytaczaną przez właścicieli jest efekt WOW, który często pojawia się u klientów, którzy dzięki wdrożeniu aplikacji labelcall są przez obsługę witani po imieniu.

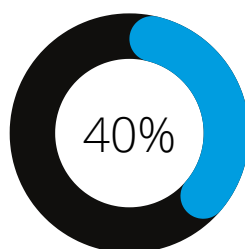
"O wyborze labelcall zadecydowała ilość połączeń, którą dziennie odbieramy. Czasami dochodziło do tego, że kończąc jedno połączenie, nie mogliśmy złapać oddechu przed następną rozmową. Labelcall ułatwił nam ten proces. Odbierając telefon, w większości wiemy, z jakim problemem klient do nas dzwoni, dzięki temu nasza reakcja jest szybka a rozmowa, skraca się do minimum"

Ewa z ekstrazabawki.pl

Projekt w liczbach.



Zredukowany czas rozmowy



Większe przychody z dodatkowej sprzedaży

3,7 tys

Oszczędności

*50 rozmów x 7,5 minuty (średni czas rozmowy po wdrożeniu Labelcall) = 375/60 min = 6h x 20 dni = 120h zaoszczędzonego czasu msc

*5000 zł brutto koszt utrzymania pracownika (160h/msc)