

Częstochowa, dnia 2 września 2011 roku

List referencyjny

Firma X-KOM jest dostawcą sprzętu komputerowego, który można nabyć bezpośrednio w sieci salonów firmowych lub za pośrednictwem sklepu internetowego. W związku z intensywnym rozwojem firma stanęła przed wyzwaniem stworzenia Infolinii dla swoich klientów pozwalającej obsługiwać klientów szybko i sprawnie, z uwzględnieniem rozproszenia geograficznego i możliwości pracy sprzedawców znajdujących się w sklepach.

W szczególności chodziło o to, że sklepy znajdują się w wielu lokalizacjach w całej Polsce. Każdy z nich ma swój bezpośredni numer, aby klient mógł się skontaktować bezpośrednio ze sklepem, który posiada pełną informację o dostępności danego produktu lub etapie realizacji zamówienia. Sprzedawcy sklepów byli jednak mało dostępni, gdyż ich głównym zajęciem była bezpośrednia obsługa klienta znajdującego się w sklepie. Połączenia telefoniczne nie zawsze mogły zostać odebrane.

Na dostawcę Infolinii dla naszej firmy wybraliśmy firmę Thulium, która już podczas spotkania zaproponowała rozwiązanie bieżącej sytuacji w dogodny dla nas sposób. System Thulium Contact Center został ostatecznie wdrożony w marcu 2011 roku.

Rozwiązanie zakładało stworzenie dwóch linii wsparcia dla klientów:

1. sprzedawcy w sklepach
2. centralny oddział call center w siedzibie X-KOM.
3. infolinia serwisowa

Pierwsza linia to załogowani do systemu sprzedawcy, którzy w sytuacji braku możliwości odebrania telefonu zostaną automatycznie wylogowani z systemu. System widząc, że konsultanci z pierwszej linii wsparcia są zajęci skieruje połączenia do oddziału centralnego.

Wdrożenie systemu Thulium, znacznie poprawiło obsługę klienta w naszej firmie. Nagrania z rozmów i raporty z pracy konsultantów pozwalają nam dodatkowo dbać o jej poziom. System obsługuje coraz więcej konsultantów oraz nowo otwartych sklepów. Jest wygodny w obsłudze i stabilny. Jesteśmy pod wrażeniem profesjonalizmu działu wsparcia i sprawnego przebiegu wdrożenia.

Z poważaniem

Dyrektor Zarządzający

Mateusz Kapusta



X-KOM.PL

X-KOM Damian Czesny, Michał Świerczewski Sp.j.
42-202 Częstochowa, Al. Wolności 31