



Bythjul

Väl fungerande contact center hos
Bythjul ger nöjda kunder

EN ENGHOUSE INTERACTIVE CASE STUDY

Vald lösning

- Vision 80/20 Contact Center
- Anslutning direkt mot det publika telenätet
- 20 agentklienter
- Kompletta realtidsstatistik
- Integration med QlikView
- Samtalsdirigering (IVR)
- Köhantering
- Inspelning
- Call Back för hantering av olika landsnummer

ÅTERFÖRSÄLJARE

TDC, Henrik Romilsson

Däck och fälgar är nog inte det mest upphetsande i en bilägares vardag, och just det gör att tillgänglighet och kundservice ger så stort genomslag. Vikten av kompetenta och inspirerade kundtjänstmedarbetare, står helt klart efter ett besök hos Bythjul i Hammarby Sjästad härom veckan.

Det som 2002 började som en hobby, har utvecklats till en av de största aktörerna i Norden. Däck och fälg är en marknad som i vår del av norra Europa omsätter tio miljarder per år. Anmärkningsvärt är att bara cirka fem procent av försäljningen sker över nätet. En relativt liten del med tanke på produkten, den borde vara mycket enkel att handla osedd. Det är en rejäl del av dessa nittiofem procent som Bythjul siktar på att locka till sin e-handel de kommande åren.

Första nålsögat är sajten, det vet man sedan länge och den utvecklas ständigt. Där finns bland annat en funktion där du matar in ditt registreringsnummer och får därigenom all information du behöver och Fälgväljaren – prova dig fram till de fälgar du vill ha.

Nästa avgörande faktor är kundtjänst, när medarbetarna är kunniga och skapar en relation med de kunder som ringer in får man en återkommande och nöjd köpare – och här i kundtjänst, sker nu den stora satsningen.

”Framgången grundas tack vare våra medarbetare, men det faktum att vi hittat rätt verktyg gör att dom verkligen kan glänsa”

Henrik Björklund, Kundtjänstchef
BYTHJUL

Vision 80/20 Contact Center

- Telefon och växeloberoende
- Webbaserad
- Samtal, chatt, e-post och SMS
- Inspelning
- Statistik: chatt, e-post och samtal
- Schemalagda statistik rapporter
- Tidsbokad callback
- Frågeformulär
- Akutmeddelanden
- Enkelt att lägga till köer och agenter
- Menystyrning
- Flexibel kö- och ärendehantering
- Lätt att ändra samtalsstyrning
- Prioritering av köer och agenter
- Spela enkelt in egna röstpromptar
- Öppet- lätt att integrera med

Grund för expansion

Något som talar för en fortsatt god expansion är alltså den satsning som företaget gör på kundservice. Sedan ett år tillbaka jobbar man för att säkra och höja produktkunskapen samt öka närheten till kunderna. För även om e-handeln rullar som den ska, märker man på kundtjänst att många av dem ringer först botaniserat på hemsidan för att sedan ringa in sin beställning, få svar på sina frågor eller helt enkelt bara byta några ord innan det är dags att byta däck. Bythjul vet att det är den personliga kontakten som gör skillnad, även när det gäller e-handel.

Plocka hem sin kundtjänst

Istället för att fortsätta outsorca sin kundtjänst började man i höstas, 2009, planera för att plocka hem tjänsten och skapa en gemensam arbetsplats för företagets alla medarbetare. Ledningen rekryterade en rutinerad kundtjänstchef, Henrik Björklund och han drog igång förändringsarbetet.

Utgångsläget var att hitta en telefonlösning och en bemanningspartner. Satsa på att en egen skarp och kunnig stab medarbetare permanent och utöka med handplockad förstärkning under högsäsong. De fyra fast anställda får sällskap av ytterligare sex personer under två perioder varje år, september–december och februari–maj, när som bekant alla ska skifta däck.

Pris, prestanda och konsultberoende

När Henrik började processen tog han kontakt med ett tiotal företag, bad så småningom fem av dem om offert. All den erfarenhet Henrik samlat på sig de senaste femton åren i kundtjänstbranschen gjorde att han mycket väl visste vad han förväntade sig av en ny telefonlösning.

Pris i relation till prestanda, kunna växa och utvecklas, hantera flera språk, användarvänligt, lättillgängligt och att vara konsultberoende, alltså att själva kunna sköta och administrera systemet.

Klara besked och goda vibrationer

De klara beskeden från Henrik Romilson på TDC och Håkan Östskog på Visionutveckling tillsammans med det bemötande han fick gjorde att valet föll på Vision 80/20 Contact Center. Henrik ler och säger om igen att bemötandet verkligen gjorde skillnad!

Och konstaterar att när sedan samma kontaktperson var ansvarig genom hela processen och till och med fortsatt höra av sig efter avslutad installation är det mer än väl bevisat att man valt rätt leverantör.

Snabbt igång

Med bra bemanningspartner och Henriks egen delaktighet i hela processen, rekryterar man alltså förstärkning vid högsäsong, honnörsorden är serviceinriktad, glad och trevlig, bra språk – man söker snarare talanger än personer med tidigare erfarenhet.

Bythjul har under året mejslat fram en väl fungerande introduktion. Att jobba med tillfällig förstärkning ställer höga krav på utbildning och förmågan att få korttidsanställda att trivas – och man har hittat en form som fungerar. Där är fokus på utbildning, på produktkännedom, för enligt Henrik är de flesta uppe och snurrar vad gäller telefonin redan efter tio minuter.

“Vad gäller telefonin är de flesta är uppe och snurrar redan efter tio minuter”

Alla är med på tåget

Med den contact center-lösning man valt är alla medarbetare geografiskt obundna. Den tillgängligheten är inte bara till kundernas fördel, utan även oväntat fördelaktig för firmans övriga anställda. Det är så enkelt att vara med och ta emot samtal att de flesta på företaget valt att vara schemalagda i kundtjänsten.

Kunderna blir glada och alla medarbetare är delaktiga och har full koll på vad som händer “där ute”. Det blir lätt att snabbt möta önskemål och krav på förändringar. Alla i företaget lär känna kunderna, vilket i sig är gott nog men det ger dessutom både stolta och ansvarstagande medarbetare.

Här näst

Nu står höstens pik för dörren, och nästa fas i Bythjuls kundservicesatsning är ytterligare utveckling av contact center-lösningen, mätningar och utvärderingar. Telefonisystemet har integrerats i företagets rapporteringsprogram, Qlikview, och de siffrorna kommer indikera eventuellt justeringsbehov. Fler funktioner i cc-Bridge ska kopplas på och fast anställda kundtjänstmedarbetare kommer att rekryteras för att jobba på distans i Norge och Danmark.

Efter en timma tackar jag för ett trevligt samtal, Henrik summerar: Du vet, framgången grundläggs ju tack vare våra medarbetare men det faktum att vi har hittat rätt verktyg gör att dom verkligen kan glänsa.

Om Enhouse Interactive

Enhouse Interactive utvecklar och levererar marknadens bredaste utbud av plattformsoberoende lösningar för kundkommunikation, via sitt nätverk av erfarna partners med stort kundfokus. Våra integrerade kommunikationslösningar inkluderar flerkanaliga contact center-lösningar med telefonistfunktioner, hänvisning, självbetjäningstjänster, inspelningsfunktioner, besökshantering samt statistik och debitering. Lösningarna ger företag och organisationer en valfrihet att kommunicera med sina kunder enligt deras eget önskemål, snabbt effektivt och framgångsrikt.



Läs mer på www.enhouseinteractive.se