



Potrzeba sprostania  
wysokim standardom obsługi klienta  
przyczyną wyboru Systemu Thulium



## Dynamiczny rozwój sklepu internetowego hurtmedyczny.pl powodem wprowadzenia profesjonalnego systemu Contact Center.

Firma Hospmed Sp. z o.o. dostarcza specjalistyczny sprzęt medyczny, stomatologiczny oraz rehabilitacyjny dla osób indywidualnych oraz dla biznesu. Działa na rynku od 2001 roku. W ramach swojej działalności prowadzi dwa stacjonarne sklepy medyczne w Częstochowie oraz sklep internetowy hurtmedyczny.pl. Firma kładzie nacisk na fachowe doradztwo w wyborze odpowiedniego, z ciągle rosnącej gamy kilku tysięcy produktów. Bezpośrednia współpraca z renomowanymi producentami i importerami sprzętu zapewnia atrakcyjne ceny i szybką dostawę.

### Wybór systemu Contact Center.

"Profesjonalna obsługa klienta stanowi standard na rynku e-commerce. Obecnie nie cena produktu decyduje o dokonaniu zakupu, lecz obsługa. Dlatego stale podnosimy poziom zadowolenia naszych Klientów, jednak bez profesjonalnego systemu Contact Center nie byliśmy w stanie zmierzyć jakości świadczonych usług" - mówi Milena Kamińska, Kierownik Działu Sprzedaży Internetowej w Hospmed. Sp. z o.o.

### Uruchomienie.

Rozwiązanie Thulium to sprawdzony system, na którym pracuje wielu największych graczy e-commerce w Polsce.

*„System był mi doskonale znany - w zasadzie większość mojej kariery zawodowej współpracowałam z Thulium.*

*Rozpoczęcie pracy na systemie zajęło dwa dni - wystarczyły trzy pary słuchawek i pomoc przemyślanych informatyków. I co najważniejsze -*

*Thulium nie związuje nas ze sobą żadną umową - płacimy za licencje, których aktualnie potrzebujemy i zawsze na miarę potrzeb możemy rozszerzać ich ilość."*



## Korzyści.

„Aby dobrze zarządzać, trzeba mierzyć. System Thulium zapewnia raporty, dzięki którym mogę podejmować ważne decyzje biznesowe takie jak planowanie zatrudnienia, rozłożenie pracy konsultantów w oparciu o ruch telefoniczny i e-mail czy ustalenie godzin pracy infolinii.”

Po uruchomieniu systemu Thulium udało nam się:

- skrócić czas obsługi Klienta o 20%,
- zwiększyć odbieralność połączeń o 30%.



Możemy też mówić o obniżeniu kosztów.

Lepiej wykorzystujemy potencjał specjalistów ze względu na dopasowane do naszych potrzeb szkolenia. Dzięki odsłuchowi rozmów dokładnie wiemy jakich szkoleń potrzebują nasi konsultanci, wylicza Pani Milena.

Obsługa klienta jest bardziej spersonalizowana dzięki identyfikacji klientów, historii jego rozmów, korespondencji i dialogów chat zebranych w jedno miejsce - CRM. Skutkuje to wprowadzeniem nowych standardów obsługi oraz nawiązywaniem bliższej relacji z Klientem.

## Podsumowanie.

"System Thulium jest najlepszym rozwiązaniem na rynku. Po wprowadzeniu systemu nie musimy już korzystać z kilku narzędzi, które nie są ze sobą zsynchronizowane, dzięki czemu zaoszczędzić możemy cenny czas.

Dzięki ocenie rozmów wiemy, na co zwrócić uwagę w trakcie szkolenia pracowników. Wiemy, że dzięki systemowi Thulium, nasza firma będzie stale podnosiła jakość oferowanych usług." - mówi Milena Kamińska, Kierownik Działu Sprzedaży Internetowej w Hospmed.



### Więcej informacji:

Marcin Techmański  
new business manager  
tel. +48 606 453 100  
email: m.techmanski@thulium.pl