

Piła, 02.12.2016

List referencyjny

Jesteśmy wiodącym sklepem internetowym w branży mebli ogrodowych, dlatego szukaliśmy sprawdzonego i wiarygodnego dostawcy technologii usprawniającej obsługę klientów. Aktualnie korzystamy z usług i funkcjonalności takich jak:

- menu głosowe IVR
- infolinia wraz z kolejkowaniem połączeń i zaawansowaną dystrybucją ruchu
- oddzwanianie
- nagrywanie rozmów
- zgłoszenia (tzw. help desk) wraz z szablonami odpowiedzi
- raportowanie i podgląd pracy konsultantów.

Wdrożenie tych usług umożliwiło nam podniesienie standardu obsługi klientów poprzez przyspieszenie telefonicznej i mailowej obsługi zgłoszeń, ich automatyzację i czytelne przedstawienie danych dla naszych konsultantów.

W najbliższej przyszłości planujemy wykorzystać API, które oferuje usługodawca oraz udostępniać statusy realizowanych zamówień w naszym systemie (API) do komunikatów w menu głosowym IVR.

Wszystkie sprawy związane z funkcjonowaniem usług załatwiliśmy zdalnie, każdą potrzebną pomoc otrzymujemy bez zbędnej zwłoki i nie zdarzyło się, żebyśmy pozostali z nierozwiązanym problemem.

Jesteśmy bardzo zadowoleni ze współpracy, dlatego możemy zarekomendować firmę Thulium, jako sprawdzonego partnera w biznesie.



HOME GARDEN
JAROSŁAW DUDEK
64-920 PIŁA, ul. Ceramiczna 15
NIP 764-195-68-13, Regon 570375218
www.homegarden.com.pl