

Gigantti AS

Täyteen potentiaaliin pilvipalvelujen avulla

Gigantti tehostaa asiakaspalvelijoiden suorituskykyä ja asiakaskokemusta alentaen samalla kustannuksia



GIGANTTI



Asiakkaan nimi: Gigantti **Toimiala:**

Vähittäismyynti

Sijainti: Suomi, Ruotsi, Norja ja Tanska

Yrityksen koko: Yli 11 000 työntekijää ja 500 asiakaspalvelijaa

Haaste:

- Asiakaspalvelukeskusten modernisointi ja yhdistäminen ketterän pilvimallin avulla
- Kustannusten alentaminen, suorituskyvyn parantaminen ja rekrytoinnin helpottaminen

Ratkaisut:

- Genesys PureCloud alusta

Pilvi optimoi jo tehdyt sijoitukset

Gigantti (Elkjöp) on Pohjoismaiden suurin kuluttajaelektronikan vähittäismyyjä, jolla on yli 400 myymälää ja hyvin menestyvä verkkokauppa. Yrityksen menestys perustuu laadukkaisiin, houkuttelevasti hinnoiteltuihin tuotteisiin, monipuoliseen tekniseen osaamiseen ja erinomaiseen asiakaspalveluun. Tämän menestyksekkään strategian jatkamin edellytti kuitenkin asiakaspalvelukeskuksen uusitumista. "Olimme saapuneet tienristeykseen", sanoo Tobias Zackrisson, Gigantin Pohjoismaiden myynnin kehitysjohtaja.

"Käyttämämme järjestelmä oli saavuttanut elinkaarensa pään. Uusien kanavien käyttöönotto oli hankalaa, ja käyttökatkon jälkeen meidän täytyi etsiä osaava asentaja ja maksaa pieni omaisuus siitä, että saimme järjestelmät taas toimintaan."

Gigantti halusi myös alentaa kustannuksia ja helpottaa uusien työntekijöiden rekrytointia. Yritys päätti optimoida toimintojaan vähentämällä asiakaspalvelukeskustensa määrää ja yhdisti neljän vanhan keskuksen toiminnot kahteen, Kööpenhaminassa ja Helsingissä toimivaan keskukseseen.

Vaiheittainen siirtyminen ja nopea skaalattavuus kiirekausina

Gigantti käyttää asiakaskokemuksen hallintaan Genesys PureCloud™ -alustaa. "Halusimme kokonaisvaltaisen pilvialustan, joka olisi nopeasti käyttöönotettava, erittäin luotettava ja helposti hallittava", Zackrisson sanoo.

"Puheluiden osuus asiakaskontakteista on 70 prosenttia. Oli siis järkevää siirtää saapuvien ja lähtevien puheluiden kanavat ensimmäiseksi. PureCloud-alustassa on hyvät API-liittymät, ja se oli helppo integroida muihin järjestelmiin."

“Myyntitiimillemme syntyy nyt aiempaa enemmän myyntimahdollisuuksia, ja tiimien jäsenet tuntevat itsensä aiempaa motivoidummiksi.”

Tobias Zackrisson

Pohjoismaiden myynnin kehitysjohtaja
Gigantti AS

Ratkaisu antaa käyttöön edistyneen reitityksen, reaaliaikaisen raportoinnin ja monikanavasovellukset ennakoitavissa olevalla kuukausihinnalla. Lähes rajattoman Amazon Web Services (AWS) kapasiteetin ansiosta Gigantti voi lisäksi tehostaa myynti- ja asiakaspalveluresurssiaan nopeasti mainoskampanjojen ja muiden kiireisten kausien aikana.

Alustan avulla Gigantti voi myös kouluttaa henkilökuntaa ja perehdyttää uusia työntekijöitä erittäin nopeasti. “Aikaisemmin meiltä kului vähintään puoli päivää koulutukseen, mikä asiakaspalvelijoiden suuren vaihtuvuuden vuoksi oli iso kustannuserä”, Zackrisson kertoo. “PureCloud-alustan ansiosta uudet käyttäjät voidaan kouluttaa 15 minuutissa, sillä järjestelmän käytön oppii erittäin helposti.”

Myös asiantuntija-apua on aina saatavilla. “Lähetän kysymyksen PureCloud-yhteisön sivustoon ja saan yleensä vastauksen puolessa tunnissa, mikä on aika uskomatonta”, Zackrisson kertoo. “Eivätkä kyseessä ole vain Genesysin asiantuntijat, vaan myös asiakkaat voivat auttaa toisiaan.”

Tehokkaat asiakaspalvelijat tuottavat tyytyväisiä asiakkaita

Palvelu sujuu aiempaa tehokkaammin ja näppärämmin, ja automaattisen vastaajapalvelun valikot päivittyvät nopeasti ja helposti. Odotusajat ilmoitetaan säännöllisesti, ja ne ovat merkittävästi aiempaa lyhyemmät – noin 40 prosenttia asiakkaista lähtee jonosta ja hyödyntää PureCloudin takaisinsoitto-ominaisuuksia. “Ennen asiakaspalvelijamme aloittivat puhelun usein pyytelemällä anteeksi”, Zackrisson kertoo. “Enää heidän ei tarvitse tehdä niin, koska asiakkaamme eivät ole yhtä stressaantuneita ja turhautuneita.”

Myös tuottavuus on parantunut. Asiakkaiden tiedot päivittyvät automaattisesti päätteelle, joten asiakaspalvelijoiden ei tarvitse jatkuvasti siirtyä näytöstä toiseen kopioidakseen ja liittääkseen tietoja. Keskimääräiset käsittelyajat ovat lyhentyneet noin kymmenellä prosentilla, ja puhelujen jälkikäsitteilyaika on lyhentynyt 60:stä 15 sekuntiin. Lyhentynyt 60:stä 15 sekuntiin.

Jokaisen puhelun päätteeksi asiakkaita pyydetään arvioimaan kokemus. “Siirryttyämme PureCloud-alustaan olemme huomanneet suuren muutoksen kyselyihin osallistumisessa ja yleisessä asiakastyytyväisyydessä. Suurin parannus on se, että asiakkaamme saavat nyt kyselyn heti puhelun jälkeen, eivät vuorokautta myöhemmin”, Zackrisson sanoo.

Investoinneille tuottoa automaation ja innovaation kautta

Genesys PureCloud alustan avoimien liittymien ansiosta Gigantti on onnistunut integroimaan lähtevät myynti- ja asiakashallintatoiminnot ratkaisuun saumattomasti. Paljon työtä vaativat tehtävät, kuten puhelinnumeroiden manuaalinen näppäily, on automatisoitu kokonaan. “Myyntitiimillemme syntyy nyt aiempaa enemmän myyntimahdollisuuksia, ja sen jäsenet tuntevat itsensä aiempaa motivoidummiksi”, Zackrisson kertoo.

Asiakaspalvelukeskuksen muuntautuminen on tehostanut Gigantin toimintaa myös puhtaasti kaupallisesta näkökulmasta ajatellen. Joustavan käyttökustannuspohjaisen mallin ansiosta yritys ei enää tee suuria kertainvestointeja. Tämä yhdessä IT-tuessa syntyneiden säästöjen kanssa auttoi lyhentämään projektisijoitusten takaisinmaksuaikaa.

Innovaatio ei kuitenkaan jää tähän. Yritys tutkii parhaillaan puheanalytiikan mahdollisuuksia määrittääkseen, miten sen avulla voidaan saada uudenlaisia näkemyksiä asiakaspalvelijoiden suorituskyvystä ja asiakaskokemuksesta.

Saat lisätietoja tässä asiakaskertomuksessa esitetyistä ratkaisuista osoitteesta www.genesys.com.

“Ennen asiakaspalvelijamme aloittivat puhelun usein pyytelemällä anteeksi. Enää heidän ei tarvitse tehdä niin, koska asiakkaamme eivät ole yhtä stressaantuneita ja turhautuneita.”

Tobias Zackrisson, Pohjoismaiden myynnin kehitysjohtaja, Gigantti



RESULTS

10%
nopeammat
keskimääräiset käsittelyajat

45 sekuntia
lyhyempi puheluiden wrap-up aika.
Muutos 60 -> 15 sekuntiin

Kyselyjen
osallistujamäärien ja yleisen
asiakastyytyväisyyden kasvu

Aiempaa
ketterämpi
käyttökustannusmalli ja säästöt
IT-kustannuksissa

ABOUT GENESYS

Genesys® powers more than 25 billion of the world's best customer experiences each year. Our success comes from connecting employee and customer conversations on any channel, every day. Over 10,000 companies in more than 100 countries trust our #1 customer experience platform to drive great business outcomes. Genesys on-premise and cloud solutions are built to be fluid, instinctive and profoundly empowering. Combining the best of technology and human ingenuity, we work the way you think.

Visit us at genesys.com or call us at +468 4468 0778

Genesys and the Genesys logo are registered trademarks of Genesys. All other company names and logos may be trademarks or registered trademarks of their respective holders. © 2018 Genesys. All rights reserved.