

En effektiv cloud løsning

Elgiganten forbedrer medarbejdereffektivitet og kundeservice samtidig med at omkostningerne falder



ELGIGANTEN



Kundens navn: Elgiganten AS

Branche: Detailhandel

Geografisk placering: Norge, Sverige, Danmark og Finland

Koncernens størrelse: Over 11.000 ansatte og 500 salgs- og kundeservicemedarbejdere

Udfordring:

- Modernisering og konsolidering af kontaktcentre via en fleksibel cloud model
- Lavere omkostninger, større effektivitet og enklere rekruttering

Løsning:

- Genesys' PureCloud-plattform

Cloud løsning erstatter on-premise telefonisystem

Elgiganten er Nordens største forhandler af elektronikudstyr. Virksomheden har over 400 butikker og en blomstrende onlinevirksomhed baseret på kvalitetsprodukter til overkommelige priser kombineret med stor teknisk viden og fremragende kundepleje.

Hvis denne strategi skulle videreføres og videreudvikles, var der imidlertid behov for en opgradering af virksomhedens kontaktcentre. "Vi var nået til en skillevej," fortæller Tobias Zackrisson, der er Nordic Sales Development Manager hos Elgiganten. "Vores on-premise telefonisystem var ved at være udtjent, og det var vanskeligt at kombinere det med nye kanaler. Efter et nedbrud var vi nødt til at betale en dygtig tekniker en mindre formue for at få systemet op at køre igen."

Hos Elgiganten havde man også en målsætning om at reducere omkostningerne og gøre det lettere at tiltrække og holde på dygtige

medarbejdere. Planen var at slå fire kontaktcentre sammen til to, et i henholdsvis København og Helsinki, for at optimere driften.

Trinvis overflytning og mulighed for lynhurtig skalering i spidsbelastningsperioder

Hos Elgiganten bruger man Genesys' PureCloud™ platform til at sikre en god kundeoplevelse. "Vi var ude efter en cloud-baseret alt-i-én-plattform, som ikke bare kunne implementeres hurtigt, men også var meget driftssikker og nem at administrere," siger Zackrisson. "70 % af vores kundeinteraktioner finder sted via telefonen, så det gav god mening at starte med overflytningen af ind- og udgående kanaler. PureCloud-plattformen er kendetegnet ved fremragende API'er, og den var nem at integrere i vores øvrige systemer."

“Vores sælgere er nu i stand til at udnytte flere forretningsmuligheder, og er mere motiverede.”

Tobias Zackrisson

Nordic Sales Development Manager
Elgiganten AS

For en gennemskuelig månedligt investering giver denne løsning omgående adgang til avanceret routing, rapporter i realtid og applikationer, der kan anvendes på flere kanaler. Derudover gør den praktisk talt ubegrænsede AWS-kapacitet (Amazon Web Services kapacitet), Elgiganten i stand til lynhurtigt at øge antallet af salgs- og kundeserviceressourcer i forbindelse med annoncekampagner og andre perioder med travlhed.

Platformen giver også Elgiganten mulighed for at lære nye medarbejdere op på meget kort tid. “Tidligere brugte vi mindst en halv dag på oplæring, og det var en stor investering i betragtning af de hyppige udskiftninger i medarbejderstaben,” forklarer Zackrisson. “Med PureCloud-platformen tager det kun et kvarters tid at sætte en ny bruger ind i arbejdsgangen, fordi systemet er så intuitivt og brugervenligt.”

Og man kan altid få eksperthjælp, hvis der er behov for det. “Når jeg uploader et spørgsmål i PureCloud-forummet, får jeg normalt svar inden for 30 minutter, hvilket må siges at være ret imponerende,” siger Zackrisson. “Og det er ikke kun muligt at få hjælp fra Genesys’ eksperter—kunderne kan også hjælpe hinanden.”

Mere effektive medarbejdere giver mere tilfredse kunder

Serviceprocedurerne er blevet effektiviseret, og IVR-menuerne opdateres nemt og hurtigt. Ventetiden oplyses med jævne mellemrum, og den er også blevet kortere, i og med at omkring 40 % af kunderne forlader køen for i stedet at udnytte PureCloud-plattformens tilbagekaldsfunktion. “Førhen indledte vores medarbejdere typisk samtalen med at undskylde,” siger Zackrisson, “men det behøver de ikke længere, for nu er kunderne mindre stressede og frustrerede.”

Produktiviteten er også steget, bl.a. fordi kundedataene udfyldes automatisk på medarbejdernes computer, så de ikke hele tiden skal skifte skærbillede for at kopiere og indsætte oplysninger. Den gennemsnitlige behandlingstid er blevet reduceret med cirka 10 %, mens kundeserviceagentens tid til efterbehandling af et kald (wrap-up) er blevet reduceret fra 60 til 15 sekunder.

Efter hver kundesamtale bliver kunden opfordret til at give en bedømmelse af den hjælp, vedkommende har fået. “Efter at vi er skiftet til PureCloud-platformen, er der langt flere, der vælger at give os en bedømmelse, og kunderne er generelt blevet mere tilfredse. Den største forbedring er, at kunderne nu får mulighed for at give deres bedømmelse med det samme i stedet for et helt døgn senere,” konstaterer Zackrisson.

Bedre ROI i kraft af automatisering og innovation

Genesys’ PureCloud-plattform har “åbne” brugergrænseflader, og Elgiganten har derfor kunnet integrere salgs- og CRM-aktiviteter på meget effektiv vis. Meget tidskrævende opgaver, f.eks. manuel indtastning af telefonnumre i opkaldsprogrammer, er nu blevet helt automatiseret. “Vores sælgere er nu i stand til at udnytte flere forretningsmuligheder, og det er med til at gøre dem mere motiverede,” fortæller Zackrisson.

Det er også lykkedes Elgiganten at få en god businesscase ved at forbedre koncernens kontaktcentre. Takket være en fleksibel, OPEX-baseret model er der ikke længere behov for store upfront investeringer, og kombineret med besparelser i forbindelse med it-support har dette været med til at øge projektets tilbagebetalingstid og ROI.

Der er også andre innovative tiltag på bedding. Virksomheden er i øjeblikket i gang med at vurdere mulighederne for at bruge taleanalyse til at få indsigt i medarbejdereffektivitet og kundeoplevelsen.

Få flere oplysninger om de løsninger, der er beskrevet i denne reference på www.genesys.com.

“Førhen indledte vores medarbejdere typisk samtalen med at undskylde, men det behøver de ikke længere, for nu er kunderne mindre stressede og frustrerede.”

Tobias Zackrisson, Nordic Sales Development Manager, Elgiganten AS



RESULTS

10%
reduktion

Den gennemsnitlige behandlingstid er blevet 10 % kortere

45 sekunder

Kundesamtalernes gennemsnitlige efterbehandling er blevet reduceret med 45 sekunder (fra 60 til 15 sekunder)

Flere
kunder

vælger at give en bedømmelse, og kunderne er generelt blevet mere tilfredse

En fleksibel

OPEX-baseret model og besparelser i it-support

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 +1.888.436.3797

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.