

Kundcase Elgiganten

Elgiganten är de ledande leverantörerna av hemelektronik och hushållsapparater i Norden med flertalet butiker i Norge, Sverige, Danmark och Finland. Elgiganten på nordisk nivå omsätter över 20 miljarder kronor.

Voice Provider erbjuder smarta lösningar som ökar effektiviteten i de affärskritiska kundkanaler som företag och myndigheter erbjuder i Norden.

Bransch:

Handel

Lösning från Voice Provider

Röststyrda självbetjäningstjänster

Utmaning

Nöjda kunder och hög service är viktiga ledord för Elgiganten på en konkurrensutsatt marknad. Med över 260 butiker i Norden är såklart det personliga mötet viktigt. Trots det tar över 3 miljoner kunder per år kontakt över telefon och Elgiganten har en stor utmaning i att ge sina kunder lika bra och snabb service som i butik – och likvärdig service i alla nordiska länder.

Lösning

Elgiganten hade identifierat samtal till sitt after sales-stöd, dvs när kunden köpt en vara och av olika anledningar behöver kontakta Elgigantens kundservice, som ett område i behov av effektivisering och lämpligt för självbetjäning. Tillsammans med Voice Provider identifierades en rad röststyrda tjänster där kunden har möjlighet att få snabb och effektiv service.

Idag har Elgiganten flertalet självbetjäningstjänster i drift i samtliga nordiska länder, bland annat röststyrd information om öppettider för samtliga varuhus och identifiering av märke på vitvaror för snabb framkoppling till lämplig support.

Resultat

Vid driftsättning av en röststyrd tjänst, "vitvaruservice", minskade andelen samtal klassificerade som "need service or support on product" med 70 %. Trots detta får Elgigantens kunder fortfarande hög service på sina vitvaror, och de får fortfarande personlig betjäning men direkt hos rätt vitvaruleverantör!

Elgiganten och Voice Provider för fortlöpande en diskussion om införande av fler smarta lösningar för att på bästa sätt tillgodose kundernas behov av service och information.

I Voice Provider har vi hittat en proaktiv partner som är med och utvecklar vår kundservice.

Kent Hafskær, Elgiganten



Voice Provider • Österlånggatan 47 • Stockholm • Tel: 08- 525 08 000 • www.voiceprovider.com

