



WIEMY JAK TO ROBIĆ

CASE STUDY - INFOLINIA IN-BOUND PROJEKT
REALIZOWANY DLA SIECI SKLEPÓW BIEDRONKA



OPIS PROJEKTU



Call Center Inter Galactica współpracuje z Biedronką dwupłaszczyznowo, zapewniając kompleksowy serwis:

Biura Obsługi Klienta (BOK) - zgłoszenia przekazywane przez klienta zewnętrznego (użytkownika sklepów)

Biura Obsługi Technicznej (BOT) - zgłoszenia przekazywane przez pracowników sieci sklepów firmy.

Do komunikacji wykorzystywanych jest 5 platform: telefon (rozmowa, SMS), e-mail, fax, poczta tradycyjna oraz autorska aplikacja online.

PROFIL KLIENTA



Jeronimo Martins Polska S.A. jest właścicielem Biedronki - największej sieci detalicznej w Polsce, mającej ponad 2600 sklepów w ponad tysiącu miejscowości. Filarami strategii firmy są starannie wyselekcjonowane produkty najwyższej jakości, oferowane w codziennie niskich cenach. Sieć Biedronka, obecna na polskim rynku od 20 lat, współpracuje z ponad pięciuset polskimi partnerami handlowymi. Jeronimo Martins w Polsce zatrudnia ponad 55 tys. pracowników. Od 1995 r. Grupa Jeronimo Martins zainwestowała w Polsce ponad 11 mld zł. Jeronimo Martins Polska S.A. jest 2. co do wielkości polską firmą, a Biedronka 3. najcenniejszą polską marką według dziennika „Rzeczpospolita”. Spółka jest partnerem strategicznym Forum Odpowiedzialnego Biznesu.

CELE BIZNESOWE



Dla marki Biedronka nadrzędnie ważna jest profesjonalna obsługa klienta, gwarancja pewnego serwisu, opartego na procesach o wysokich standardach, szybki i kompleksowy przepływ informacji, a także optymalizacja kosztów obsługi zleceń. Firmie zależy na pełnej kontroli nad zgłoszeniami przekazywanymi przez sklep, co ma zapewnić stworzona **centralna baza zgłoszeń** oraz **prosty automatyczny model sporządzania statystyk i raportów**.



REALIZACJA PROJEKTU - NARZĘDZIA I DZIAŁANIA



Biuro Obsługi Klienta (BOK) zajmuje się przyjmowaniem i obsługą zgłoszeń, które dotyczą sprawności funkcjonowania sklepów, jakości oferowanych produktów, oraz poziomu obsługi. Zgłoszenia mogą pochodzić od klientów lub podmiotów zewnętrznych oraz od pracowników własnych Biedronki. Do dyspozycji klientów sieci Biedronka jest bezpłatny numer telefonu (800), czynny przez całą dobę. Po bezpośrednim połączeniu Konsultant prowadzi rozmowę z klientem zgodnie z instrukcją przygotowaną przez kontrahenta. Dodatkowymi platformami do wymiany informacji są poczta e-mail, tradycyjna oraz fax.



Biuro Obsługi Technicznej (BOT) zajmuje się przyjmowaniem i obsługą zgłoszeń od pracowników własnych Biedronki, w zakresie usterek i niepoprawnego funkcjonowania sprzętu, braków i uszkodzeń wyposażenia sklepów, czy awarii w zakresie użytkowania, i administrowania budynku, w którym znajduje się sklep. Dla tej grupy odbiorców funkcjonują 3 odrębne, proste w zapamiętaniu numery – dla przekazywania zgłoszeń technicznych oraz zgłoszeń ze strony JMP i firm zewnętrznych.

Wszystkie grupy docelowe infolinii pracują przy użyciu wspólnej aplikacji Biedronka, na licencji udzielonej przez CCIG. Są w niej rejestrowane i obsługiwane wszystkie zgłoszenia – zarówno klienckie jak i techniczne. Dwustronny dostęp on-line umożliwia natychmiastową reakcję na zgłoszenie. Dodatkowe usprawnienie to właściwa kategoryzacja zgłoszenia, dzięki czemu Kontrahent może od razu uruchomić działania i narzędzia, których celem jest rozwiązanie problemu.

Na podstawie określonych przez procedury oraz automatyczny system terminów wymuszany przez aplikację, Konsultant czuwa nad przebiegiem realizacji zgłoszenia i prawidłowym obiegiem informacji, m.in. potwierdza usunięcie usterki w danym punkcie sprzedaży, czy przekazuje klientowi wiadomość zwrotną w temacie przyjętego od niego zgłoszenia.

Do projektu **dedykowany** jest **zespół**. Grafik zespołu jest uzależniony od sezonowości interakcji, bieżącego zapotrzebowania kontrahenta oraz bieżącej analizy ilości połączeń.

Optymalizacja czasu pracy zespołu oraz terminów i jakości serwisu klientów ze wszystkich źródeł ma miejsce na podstawie bieżących raportów ilościowo – jakościowych. Kontrolowana jest nie tylko ilość połączeń odebranych i nieodebranych w stosunku do wszystkich przychodzących, ale także czas oczekiwania na rozmowę oraz właściwej rozmowy z Konsultantem. Odrębnym obszarem analiz jest kontrola jakości z przebiegu rozmów.

REZULTATY

STAŁA OBSŁUGA



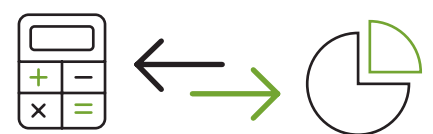
obsługa połączeń 24h/7 dni w tygodniu przez cały rok

SZYBKA OBSŁUGA



średni czas realizacji zgłoszenia mailowego to 21 min.

OPTIMALIZACJA KOSZTÓW OBSŁUGI KLIENTÓW



Wydatki związane z administrowaniem aplikacji, utrzymaniem biura czy szkoleń Konsultantów leżą po stronie CCIG.