

In Digitec Galaxus AG, agenti felici fanno clienti felici

L'affidabilità di Talkdesk Contact Center Software CX Cloud™ permette al principale rivenditore svizzero online di ripartire dopo il COVID-19.



Use Case

Supporto

Settore

Vendita al dettaglio,
E-commerce e Beni
di Consumo

Integrazioni

Zendesk

Metrica Chiave

Il morale degli agenti
è migliorato di un intero
punto



La Sfida

Digitec Galaxus AG ha cambiato il suo contact center a servizio fisso in una versione basata sul cloud proprio quando i lockdown imposti dalla pandemia da COVID-19 hanno portato i consumatori ad acquistare soprattutto online. Gli agenti, sottoposti a un enorme stress a causa dei picchi di chiamate erano ulteriormente frustrati dai continui errori di sistema.



La Soluzione

Talkdesk Contact Center Software CX Cloud fornisce agli agenti una piattaforma di contact center affidabile che permette loro di svolgere il loro lavoro: rendere felici i clienti.



I Risultati

Il morale degli agenti è migliorato di un intero punto. La soluzione Talkdesk, insieme ad altre misure strategiche, ha permesso all'azienda di riportare la soddisfazione dei clienti ai livelli storici.

Digitec Galaxus AG, le cui origini rimontano a venti anni fa, è oggi il più grande rivenditore online in Svizzera. L'azienda offre più di un milione di articoli, tra cui prodotti IT, elettronica e beni di consumo in generale, e registra ogni anno una crescita continua. Nel 2020, il suo fatturato è aumentato del 59%, superando 1,8 miliardi di franchi. Un nuovo programma destinato ai commercianti permette ora a venditori terzi di sfruttare la sua piattaforma di e-commerce. Ma non è tutto, l'azienda si sta espandendo anche in Germania.

Qual è il segreto del successo dell'azienda? In primo luogo, la piattaforma di Digitec Galaxus AG è una comunità dove i clienti possono discutere e scambiare idee per aiutarsi e ispirarsi a vicenda. Inoltre, la strategia dell'azienda punta sui prezzi bassi, sulla consegna gratuita e su una politica generale di servizio vantaggioso.

“Il nostro elemento di differenziazione è il nostro servizio clienti di alta qualità”, ha spiegato Mike Smith, responsabile del servizio clienti di Digitec Galaxus AG. “Il nostro obiettivo è molto di più che vendere prodotti. Siamo qui per risolvere i problemi dei nostri clienti.”

L'azienda è orgogliosa di offrire una customer experience comoda, piacevole ed efficiente, con un sito web facile da navigare e molti modi per accedere al supporto clienti. Digitec Galaxus AG promuove una comunità online che combina contenuti generati dagli utenti con materiale sviluppato e curato dai dipendenti dell'azienda. Gestisce inoltre anche 10 negozi fisici che offrono ai clienti un luogo dove andare di persona per cercare, acquistare e restituire i prodotti se così lo desiderano, un'opzione che aggiunge convenienza e fomenta la fiducia.

Strategia tecnologica innovativa per guidare l'eccellenza operativa.

Digitec Galaxus AG è un'azienda guidata dalla tecnologia. Ha costruito il proprio sistema ERP per massimizzare la flessibilità, alimentare e coltivare l'innovazione interna e le competenze in aree strategiche come l'intelligenza artificiale. Qualche anno fa, ha inoltre adottato il modello di efficienza e di riduzione dei costi del cloud per la sua infrastruttura e i suoi negozi di e-commerce. Nel 2020, ha deciso di passare la sua piattaforma di contatto con i clienti a una soluzione basata sul cloud.

La prima scelta dell'azienda per una soluzione di contatto con i clienti basata sul cloud non si è rivelata essere la soluzione ideale. "Eravamo soddisfatti del nostro precedente provider di servizi fissi, ma quando abbiamo

cercato di passare al loro nuovo prodotto basato sul cloud, abbiamo riscontrato dei problemi", ha spiegato Mike. "Abbiamo avuto diverse difficoltà tecniche. Tutti i nostri agenti erano estremamente frustrati. Avevamo continui grattacapi."

A peggiorare le cose, con l'inizio dei lockdown imposti dalla COVID-19, le persone si sono riversate sullo shopping online. Digitec Galaxus AG ha più di due milioni di clienti attivi; il volume delle chiamate gestite dai suoi agenti è passato rapidamente da circa 2.000 chiamate in entrata al giorno a 3.000. "Avevamo bisogno di una piattaforma più affidabile affinché i nostri agenti fossero in grado di aiutare i nostri clienti", ha detto Mike.

Aiutare gli agenti ad aiutare i loro clienti.

Dopo aver valutato le soluzioni di contatto con i clienti disponibili, Mike ha scelto Talkdesk Contact Center Software CX Cloud™. "Talkdesk è più conveniente della nostra soluzione precedente", ha riferito Mike. "Offre le funzionalità di cui abbiamo bisogno. Ci piacciono anche le persone in Talkdesk, il che era importante perché volevamo stabilire una vera e propria partnership."

L'affidabilità della piattaforma Talkdesk ha avuto un impatto positivo immediato sugli agenti di Digitec Galaxus AG, ovvero, su coloro che per molti aspetti, si sono fatti carico delle conseguenze risultanti dalle interruzioni provocate dal COVID-19. "La scorsa estate è stato un periodo difficile", ha ricordato Mike. Gli agenti hanno dovuto iniziare a lavorare da casa proprio quando il numero di richieste da parte dei consumatori è salito alle stelle. I tempi di risposta alle richieste si sono allungati, il che, comprensibilmente, ha portato a un calo della soddisfazione dei clienti.

L'entrata in scena della soluzione Talkdesk nel luglio 2020, insieme all'aumento del personale e all'aggiunta di lavoratori temporanei, ha contribuito in modo significativo a risollevarne il morale. Gli agenti potevano disporre di una piattaforma di contact center che funzionava correttamente. Le chiamate stavano arrivando.

"Ogni trimestre conduciamo un 'barometro dell'umore', chiedendo ai nostri agenti come si sentono, su una scala da 1 a 10", ha riferito Mike. "Dopo aver implementato Talkdesk, lo score è aumentato di un intero punto."

Inoltre, i livelli di soddisfazione dei clienti dell'azienda sono tornati presto ai loro livelli precedenti, ovvero, molto alti.



"Ogni trimestre conduciamo un 'barometro dell'umore', chiedendo ai nostri agenti come si sentono, su una scala da 1 a 10. Dopo aver implementato Talkdesk, lo score è aumentato di un intero punto."

— MIKE SMITH, RESPONSABILE DEL SERVIZIO CLIENTI, DIGITEC GALAXUS AG

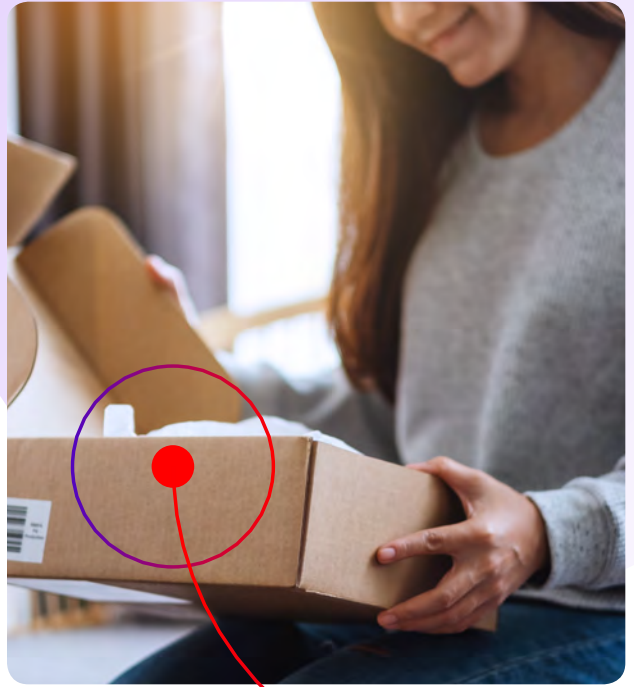


Investire sulla reputazione per innovare l'e-commerce.

Con la soluzione Talkdesk in azione, Digitec Galaxus AG può ora rivolgere la sua attenzione all'innovazione. Attualmente, Talkdesk è integrata con le piattaforme Zendesk e ERP dell'azienda. In futuro, Mike prevede di sfruttare la prossima interfaccia di programmazione dell'applicazione (API) dell'Interactive Voice Response (IVR) di Talkdesk per costruire nuove e creative integrazioni ERP.

"Normalmente, circa il 55% delle richieste giungono per telefono e circa il 45% per e-mail", ha spiegato Mike. "Il nostro obiettivo è quello di dare ai nostri clienti nuovi modi per rispondere da soli alle domande, cosa che a loro piace molto." I clienti saranno in grado, per esempio, di controllare gli ordini da soli, o di personalizzare i loro aggiornamenti via e-mail.

I benefici di queste innovazioni saranno di vasta portata. "Se riusciamo a spostare anche solo il 5% delle nostre richieste all'IVR, possiamo tagliare i costi in modo significativo", ha sottolineato Mike. L'aggiunta dell'IVR migliorerà anche la reputazione dell'azienda per l'offerta di un'esperienza a misura di cliente. "I nostri clienti sono davvero contenti quando facilitiamo le loro ricerche, ordini e uso dei prodotti che offriamo", ha detto Mike. "Collaborando con Talkdesk, continueremo a guidare la rivoluzione dell'e-commerce."



"I nostri clienti sono davvero contenti quando facilitiamo le loro ricerche, gli ordini e l'uso dei prodotti che offriamo. Collaborando con Talkdesk, continueremo a guidare la rivoluzione dell'e-commerce."

— MIKE SMITH, RESPONSABILE DEL SERVIZIO CLIENTI,
[DIGITEC GALAXUS AG](#)

Talkdesk - Chi siamo

Talkdesk® è leader a livello mondiale in customer experience per aziende fortemente orientate al cliente. La nostra soluzione di contact center offre ad aziende e clienti un modo migliore di interagire tra loro. La nostra velocità di innovazione e la nostra presenza globale rispecchiano il nostro impegno a garantire alle aziende di tutto il mondo una migliore customer experience attraverso qualsiasi canale, con conseguente maggiore soddisfazione del cliente, risparmi sui costi e incremento della redditività.

:talkdesk®

Experience. A better way.

Customer stories:
[Digitec Galaxus AG](#)

