

Nowa jakość w obsłudze klienta. Centrum kontaktu w chmurze firmy x-kom wspiera rozwój firmy

Profil klienta

Firma x-kom obecna jest na polskim rynku już od 2002 roku. To jedna z najbardziej rozpoznawalnych nadwiślańskich marek, specjalizująca się w doradztwie i sprzedaży asortymentu z zakresu elektroniki użytkowej. Dziś to nie tylko sieć 27 salonów stacjonarnych, ale także prężnie rozwijający się gracz w świecie sprzedaży online.

Jakie technologie?

- Genesys Cloud CX

Jakie usługi?

- Cloud connected CX

Jacy partnerzy?

- Genesys



“

x-kom od zawsze był, jest i pozostanie firmą zorientowaną klientocentrycznie. Technologia odegrała i cały czas odgrywa bardzo znaczącą rolę w naszej wizji tego, co chcemy stworzyć i dostarczyć klientom.

Adam Zięcina, Head of Contact Center, x-kom

Podsumowanie

Powiedzieć, że pandemia była katalizatorem zmian w świecie handlu i rozpoczęła dynamiczny proces przyzwyczajania się klientów do zakupów internetowych, to nic nie powiedzieć. Wraz z zamknięciem stacjonarnego handlu orientacja nabywców w krótkim czasie przeniosła się na kanały online i zakupy wysyłkowe. To wywołało konieczność szybkiej adaptacji do nowych warunków i wdrożenia rozwiązań IT, które będą korespondowały z nowym podejściem klientów.

Fachowe doradztwo zawsze odgrywało kluczową rolę w rozwoju firmy x-kom i stanowiło jej czynnik sukcesu, dlatego jednym z najważniejszych działów jest omnichannelowe contact center, w którym eksperci dbają o to, żeby klient czuł się dobrze niezależnie od kanału kontaktu.

“ NTT to partner, który mówi językiem potrzeb klientów. Najpierw rozmawiamy o funkcjonalnościach i o tym, co chcemy osiągnąć, a dopiero później o systemie i sposobie wdrożenia.

Anna Freitag, Customer Service Solutions Manager, x-kom

Do niedawna działalność contact center x-kom opierała się na lokalnej infrastrukturze. Dzięki współpracy z NTT wdrożono zupełnie nowe zintegrowane środowisko chmurowe Genesys Cloud, które jest łatwo skalowalne, niezawodne i w pełni dopasowane do potrzeb firmy. Jest to szczególnie istotne w przypadku, gdy firma musi poradzić sobie z około 50 tys. połączeń przychodzących od klientów miesięcznie.

Wizja

Przeniesienie doskonałej obsługi z salonu do Internetu

Firma x-kom na przestrzeni lat stała się jednym z liderów w zakresie doradztwa i sprzedaży elektroniki użytkowej w Polsce. Uzupełnienie sieci salonów stacjonarnych o e-commerce to jeden z elementów, który przyczynił się do rozwoju firmy i jej sukcesu. Co ważne, położono nacisk na to, aby obsługa klientów i skupienie na ich potrzebach były na równie wysokim poziomie w salonach jak i w sieci.

Poziom obsługi rośnie wraz z rozwojem firmy

Dynamiczny rozwój x-kom w latach 2012-2015 wywierał presję na pracowników contact center, z których każdy odbierał średnio od 75 do 120 połączeń dziennie. Bez zmiany wykorzystywanej technologii, firmie ciężko byłoby utrzymać najwyższy poziom obsługi, z którego była znana, co z kolei zagroziłoby relacjom z klientami, na które pracowała latami.

W swoim contact center x-kom potrzebował skalowalnego rozwiązania, które poradziłoby sobie zarówno z codzienną działalnością, jak i ze wzmożonym okresem zakupowym przed corocznymi wydarzeniami jak Dzień Dziecka czy Boże Narodzenie. Nowy system musiał być również wystarczająco niezawodny i wydajny, aby obsłużyć skoki popytu podczas Czarnego Piątku czy przed powrotem do szkoły.

Transformacja

Podróż od contact center w środowisku lokalnym do chmury

Przejście od zakupów w salonie do internetowych, wiadomości zamiast połączeń – w ostatnim czasie znacząco

zmienił się zarówno model biznesowy firmy x-kom jak i kanały, w których chcą komunikować się klienci.

W 2015 roku x-kom zaczął szukać właściwego rozwiązania dla swojego contact center, które nadążałoby za potrzebami rozwijającej się firmy, a także partnera, który je wdroży. Potrzebowali podmiotu, który zrozumie ich potrzeby i będzie rozmawiał językiem korzyści; szukali kogoś, na kim będzie można polegać tak samo, jak na ich nowym call center. Rozważywszy wiele firm, wybrano NTT i w 2016 roku powierzono jej wdrożenie rozwiązania Genesys, które wtedy zostało zaimplementowane w środowisku lokalnym.

Popularność zakupów online zwiększyła się podczas pandemii, gdy salony stacjonarne zostały zamknięte. Przed lockdownem, generowały one ponad 45% sprzedaży. W 2020 roku, szczególnie gdy galerie handlowe pozostawały zamknięte, 100% sprzedaży pochodziło z e-commerce. Równocześnie pracownicy musieli wykonywać obowiązki z domu. Średnia liczba połączeń dziennie wynosiła 7 tys. w marcu 2020 roku.

Od tego czasu nastąpiła także zmiana preferowanego sposobu komunikacji szczególnie z młodszym pokoleniem, które woli wymieniać się wiadomościami zamiast dzwonić na infolinię. Klienci korzystają z połączeń telefonicznych zwykle wtedy, gdy nie mogą złożyć zamówienia albo pojawia się problem z dostawą. Obecnie średnia liczba połączeń wynosi 50 tys. w miesiącu.

Klienci chcą dziś kontaktować się z firmami, używając najwygodniejszej dla siebie technologii, często takiej samej, jak w życiu prywatnym. Contact center w chmurze oferuje szeroki wachlarz kanałów, dzięki czemu można uwzględnić różne preferencje klientów.

Zmiana uwarunkowań, zwiększona stabilność oraz więcej narzędzi analitycznych do raportowania i zarządzania, a także jeszcze lepsze doświadczenie klienta dzięki chmurowemu rozwiązaniu Genesys sprawiły, że firma x-kom podjęła decyzję o migracji contact center do chmury.

NTT współpracowało blisko z zespołem x-kom oraz naszym partnerem Genesys. Dzięki temu zapewniliśmy bezproblemową migrację do chmurowego contact center, które wspiera komunikację omnichannelową. Szczegółowe planowanie i terminowa realizacja pozwoliły nam zachować ciągłość biznesową, bezpieczeństwo danych klientów oraz łatwe przejście użytkowników do nowego i intuicyjnego rozwiązania.

Teraz klienci x-kom mogą komunikować się z firmą, korzystając z tych kanałów, które są dla nich najwygodniejsze i które najbardziej lubią, zaś system z łatwością radzi sobie ze zmieniającymi się ilościami kontaktów. Chmurowa wersja Genesys oferuje także narzędzia, które pomagają w analizie i raportowaniu oraz polepszają doświadczenie klientów. Co więcej, na zmianie skorzystał także wewnętrzny dział IT firmy, który nie musi już kontrolować działania wielu lokalnych serwerów, tylko jeden po stronie Genesys Cloud.

Podczas gdy okoliczności zewnętrzne uległy wielu zmianom, współpraca pomiędzy x-kom a NTT rozwija się. Wieloletnia partnerska relacja pomaga realizować plany technologiczne, które wspierają wizję biznesową firmy.

Efekty

Płynna migracja

Przeniesienie contact center z firmowych serwerów do chmurowego rozwiązania Genesys Cloud było stabilnym rozwiązaniem, którego x-kom potrzebował, aby zapewnić najwyższy poziom obsługi klienta. Warto podkreślić, że podczas bezproblemowej migracji zagwarantowano ciągłość obsługi i bezpieczeństwo danych klientów.

Większa stabilność i skalowalność

Możliwość składania zamówień, skądkolwiek klient chce i kiedy tylko ma na to czas, stanowi fundament obsługi na najwyższym poziomie. Rozwiązanie chmurowe ogranicza przestoje oraz bez problemu radzi sobie ze wzmożonym ruchem sieciowym w każdych warunkach podczas roku.

Omnichannel dla wygody klientów

Od czasu pandemii rośnie wachlarz dostępnych metod kontaktu. Dziś nie wystarczy już tylko telefon i e-mail, by skutecznie komunikować się z klientami, którzy chcą kontaktować się z firmą przy użyciu technologii, która im odpowiada. Rozwiązaniem tego problemu jest contact center w chmurze, które zapewnia wsparcie dla omnichannelowej wymiany informacji. Obecnie klienci mogą łączyć się z x-kom telefonicznie, za pomocą poczty elektronicznej, czatu przez stronę internetową i aplikację mobilną, a także przez

Facebook Messenger i WhatsApp.

Lepsza analityka i raportowanie Chmurowa wersja contact center rozwiązania firmy Genesys oferuje więcej narzędzi analitycznych do raportowania i zarządzania, a także daje przestrzeń, aby rozwijać wewnętrzne umiejętności i kompetencje w firmie.