

# EXZELLENZ IM GLOBALEN

KUNDENSERVICE FÖRDERN



**VidaXL** ist ein internationaler Einzelhändler mit einem großen Kundenstamm in Europa, Australien und den Vereinigten Staaten.

Das außerordentliche Wachstum des Unternehmens brachte ein hohes Maß an Komplexität in den Kundenservice mit sich – eine Komplexität, die sich mit zunehmender Reichweite zu vervielfachen drohte.

**Die Herausforderung des Unternehmens bestand darin, weltweit einheitliche Standards und einen überschaubaren Überblick über ihre Dienstleistungen zu wahren.**



# ÜBERWINDUNG DER WACHSTUMSHINDERNISSE

Jedes Unternehmen, das auf drei Kontinenten tätig ist, weiß, wie man eine komplexe Arbeitslast verwaltet. Mit Diensten in 29 Ländern und zwei Dutzend Sprachen ist VidaXL keine Ausnahme.

**Das starke Wachstum des Unternehmens musste jedoch im Kundenservice mit den unflexiblen Altsystemen konkurrieren.**

Manuelle Prozesse verlängerten die Interaktion mit den Kunden, während der Verwaltungsaufwand für die Erschließung neuer Gebiete die Expansion zu verzögern drohte.



**Die Abhängigkeit von traditionellen „Festnetztelefonen“ erschwerte es Agenten, außerhalb des Firmenstandortes zu arbeiten**



**Die Sprachauswahl erfolgte manuell, was die Customer Journeys verlangsamte.**



**Die Notwendigkeit, weltweit Telefonnummern zu registrieren, behinderte das Wachstum**



# START-UP-FLEXIBILITÄT FÜR EIN **GANZES UNTERNEHMEN**

VIDAXL ERKANNT, DASS EIN DAUERHAFTER ERFOLG VON DER AKTUALISIERUNG WICHTIGER BEREICHE DER INFRASTRUKTUR IM KUNDENSERVICE ABHÄNGT.

## **IN DER PRAXIS BEDEUTETE DAS:**

**Einsätze im In- und Ausland mussten einfacher werden.** Gerade während Covid waren flexible Softphones ein Muss.

**Sie brauchten neue Möglichkeiten, Kundendaten zu nutzen.** Das bedeutete ein vollständig konfigurierbares IVR, optionale Umfragen nach der Interaktion und eine vollständige Datenintegration mit Zendesk.



## **Mit der No-Code-Plattform von babelforce ist VidaXL für alles gerüstet**


Was VidaXL vor allem brauchte, war Flexibilität. Durch die Einführung der No-Code-Plattform von babelforce ist es ihnen gelungen, den Service hochwertiger \*und\* einfacher zu machen.

Die schwere Last der manuellen Registrierung neuer Telefonnummern in jedem Gebiet entfällt. Ebenso die Hindernisse für die nächste Wachstumsphase.

A man wearing a grey beanie, a dark blue winter jacket, and a grey scarf is smiling while talking on a white mobile phone. He is standing in a snowy environment with snow falling around him.

MIT BABELFORCE

# KONNTE VIDAXL:

- ✓ Ein **Servicelevel** von 97 % aufrechterhalten
  - ✓ **Flexibles Routing** durch IVR erstellen
  - ✓ Die **Anrufabbruchrate** auf 1 % reduzieren
  - ✓ Die Telefonie mit Ticketing in **Zendesk integrieren**
  - ✓ Ein **virtuelles Contact-Center-Modell** für die Arbeit im Homeoffice übernehmen
  - ✓ **Echtzeit-Kundendaten für Agenten** während eines Anrufs bereitstellen
  - ✓ **AHT, Wartezeiten und Abbruchrate** durch Vorsegmentierung von Kunden in IVR reduzieren
- 
- A decorative graphic in the bottom right corner consisting of a network of interconnected nodes and lines, resembling a molecular or digital structure.

— “ —

DURCH DIE VERWENDUNG VON BABELFORCE WURDEN VIELE DER EINSCHRÄNKUNGEN BESEITIGT, DIE ES SCHWIERIG MACHTEN, UNSEREN KUNDENSUPPORT ZU SKALIEREN.

Wir müssen uns nicht mehr darum kümmern, eine Telefonie-Infrastruktur von Grund auf neu aufzubauen, wenn unser Geschäft expandiert. Den größten Anteil dieser Arbeit können wir an das Team von babelforce abgeben.

Dadurch und durch das enorme Automatisierungspotenzial ist es viel einfacher geworden, weltweit einheitliche Dienste zu schaffen.“

**Echo Mao**

CS Application & Data Team Leader, vidaXL



**Einfach für Kunden**

**Einfach für Agenten**

**Einfach für Sie**

**babelforce.de**



## Warum entscheiden sich Kunden für babelforce?



Die Amortisationszeit beträgt nur **3 Monate**



Die **Produktivität der Agenten** steigt um **20 %**



Unsere Kunden **reduzieren die Servicekosten** um ein Drittel



Die typische Kapitalrendite beträgt **150%**

In Zusammenarbeit mit babelforce hat VidaXL einige der größten Hindernisse für nachhaltiges Wachstum beseitigt und gleichzeitig die erstklassigen Servicestandards beibehalten.

Das Ergebnis ist eine schnellere und flexiblere Contact-Center-Umgebung, die den Kunden ohne Verzögerung einen weitaus personalisierteren Service bietet.

Durch die Entscheidung für die No-Code-Automatisierungsplattform von babelforce hat sich VidaXL die notwendigen Tools gesichert, um jede neue Wachstumsphase zu bewältigen – und gleichzeitig Vorreiter in der Kunden- und Agentenerfahrung zu bleiben.

Wir würden Ihnen gerne mehr darüber erzählen, wie babelforce Ihre Kundengespräche schneller, kostengünstiger und sehr viel einfacher macht.

Kontaktieren Sie uns noch heute unter [sales@babelforce.com](mailto:sales@babelforce.com), um zu erfahren, wie das Ganze funktioniert.

