



Klantcase

Intergamma



Met formules als GAMMA en KARWEI helpt Intergamma klanten bij de keuze van de juiste producten voor oplossingen in en om het huis



“Het Webcare team van SmartCenter is betrokken en raakt de juiste snaar!”

... dat is ons SmartCenter



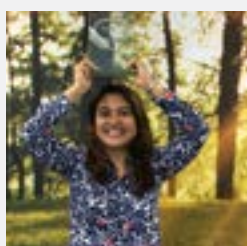
Ralph Jagt

In zijn rol als Teamcoördinator webcare werkt Ralph nauw samen met SmartCenter. In deze klantcase blikt hij terug op de samenwerking tot nu toe!



Geleverde diensten

- Ontwikkeling E-learning
- Reporting
- Werving & Selectie
- Flexteam



De uitdaging

GAMMA (Intergamma) wilde middels de opstart van chatservice “Datvraagik.nl” op een onderscheidende manier een chat hulpdienst voor consumenten met klusgerelateerde vragen, lanceren. Vervolgens is daarnaast een ondersteuningsvraag ontstaan voor de webcare voor zowel GAMMA als KARWEI. Door de focus op deze nieuwe kanalen te leggen heeft Intergamma naar eigen zeggen meer grip op de vragen, en ontvangt Intergamma complimenten van haar klanten. SmartCenter heeft hieraan bijgedragen om dit doel te bereiken.

De oplossing

“Ik ben onder de indruk van de positiviteit van het team van SmartCenter. Ze zijn goed gemust en versterken ons team met hun eigen visie. Daarnaast heeft SmartCenter een mooie E-learning ontwikkeld voor de bouwmarkten met betrekking tot het onderwerp chatten met klanten. De klantadviseurs van SmartCenter waren zeer flexibel waardoor we de bezetting tijdens diverse periodes toch nog goed rond konden krijgen. Superfijn!” We hebben een mix van talent. De klantadviseurs van SmartCenter weten hoe ze namens KARWEI en GAMMA moeten communiceren. De medewerkers van SmartCenter zijn betrokken in ons team en we zijn echt gelijk aan elkaar. Vanuit overige klantenservice medewerkers wordt er veel kennis overgedragen als er inhoudelijke vragen zijn. Daarnaast weet SmartCenter weer haar kennis over te dragen op het vlak van het voeren van een goed chatgesprek en het opstellen van heldere rapportages!”

Het resultaat

“Door onze eigen chat en webcare afdeling, in combinatie met de talentvolle klantadviseurs van SmartCenter, heeft dit onder andere geresulteerd in de beste webcare-award binnen de Retail branche, op het gebied van reactiepercentage, de inhoud van de reactie, de reactiesnelheid, het menselijk geluid en de grammatica van de reactie. Vanuit actieve social media-accounts zijn berichten verstuurd, waarna de reacties op deze berichten zijn geanalyseerd.” Al met al een gezamenlijk resultaat om trots op te zijn!

Ook nieuwsgierig naar meer?
Kijk op www.smartcenter.nl