

BEDRE KUNDESERVICE



INTERVIEW MED FILIP SAUER, TEKNISK CHEF HOS EBAY CLASSIFIEDS GROUP, SCANDINAVIA

Da den tidligere leverandør af deres AVAYA telefonløsning gik konkurs, skulle eBay Classifieds Group, Scandinavia, der blandt andet ejer Den Blå Avis, dba.dk og BilBasen, finde en ny leverandør og valget faldt på DANSUPPORT, som havde de kvalifikationer, der blev efterspurgt for at fuldføre implementeringen og den fortsatte service samt udvikling.

Hvad er det vigtigste ved jeres telefonløsning?

Da vi er en salgsorganisation, hvor telefonen er det absolut vigtigste redskab, er det af afgørende betydning, at vores telefonsystem er meget stabilt.

Hvad er de vigtigste feature, som I har fået med det nye system?

Det er meget vigtigt for os, at ingen kald tabes. Derfor er det afgørende at et kald til fx en sælger, som ikke kan besvare telefonen, stilles videre til en anden sælger, som så kan hjælpe kunden. En anden vigtig feature er muligheden for, at måle aktiviteten og effektiviteten hos vores sælgere.

Hvordan er det daglige kontakt med DANSUPPORT?

Den er meget tilfredsstillende. De forstår vores behov og deres support er rigtig god. De løser evt. opgaven meget hurtigt, så problemet ikke opstår igen. De kender vores åbningstider og igennem

de fire år, som vi har samarbejdet med DANSUPPORT, har vi altid fået en både meget kompetent, men samtidig behagelig betjening. DANSUPPORT er også meget ærlige omkring økonomien. Hvis de kan se, at en opgave tager mange timer, så anbefaler de at købe et klippekort i stedet for blot at fakturere timer til os. Det giver os en besparelse og det syntes vi er rigtig, rigtig god kundeservice.

”Mobiltelefonen og de mange funktioner, som den indeholder, er det vigtigste redskab for eBay Classifieds Group, Scandinavia.”

Hvilken løsning dækker jeres behov?

Vi har en standardløsning, som med kun få ændringer fuldt ud dækker behovet i vores callcenter med 40 medarbejdere samt hos vores salgsafdeling med 40 udringende sælgere.

Hvad har den færdige løsning givet jer i hverdagen?

Det har gjort, at vi kan give både vores erhvervs kunder og de forbrugere, der ønsker deres annonce optaget en meget bedre betjening. Muligheden for at måle effektiviteten hos vores sælgere har gjort, at vi kan optimere vores salgsorganisation og coacher den enkelte sælger til at blive endnu bedre.



OM EBAY CLASSIFIEDS GROUP, SCANDINAVIA

- ❑ eBay Classifieds Group, Scandinavia tæller bl.a. dba.dk, der er Danmarks største handelsplads på internettet
- ❑ Der er ca. 300 ansatte i virksomheden, hvoraf 40 er sælgere, og 40 arbejder i callcentret

LØSNINGEN:

- ❑ AVAYA S8500 Media Server
- ❑ AVAYA 2 x G650 Media Gateway
- ❑ AVAYA Elite callcenter
- ❑ AVAYA CMS - remote location
- ❑ AVAYA Audix LX voicemail
- ❑ AVAYA G700 + S8300 LSP (Local survivability)
- ❑ AVAYA G350