

JYSK udvider internationalt med Puzzels kontaktcenter

JYSK Nordic, med butikker i 20 lande, har valgt at forlænge og udvide deres aftale med Puzzel yderligere tre år. Den nye aftale omfatter cloud-baserede kontaktcenterløsninger i samtlige lande med mulighed for at udvide yderligere.

JYSK som blandt andet sælger madrasser, møbler og andet til boligindretning har de sidste tre år brugt Puzzels kontaktcenterløsning. Nu har JYSK forlænget aftalen og udvidet antallet af agenter i kontaktcenteret.

"At Puzzels løsning er cloud-baseret og derfor geografisk uafhængig letter vores internationale udvidelse. Eftersom næsten alle kontaktcentre har identisk opsætning er det enkelt at udvide. Vi kan udvide til nye lande og sætte løsningen op i det lokale sprog, hvilket er vigtigt, da vi har valgt at have lokale kontaktcentre i alle lande, så vi kan møde kunderne på deres eget sprog og sikre den nødvendige lokale kompetence", udtaler Tanja Ammentorp, kundeservicechef for JYSK Nordic.

Puzzels løsning er integreret med Salesforce. Det betyder at JYSK kan opbygge en stor vidensbase, som desuden kan bruges som et strategisk værktøj for ledelsen. Hvert land kan løbende følge med i hvor godt de klarer sig. Ledelsen har et komplet overblik over samtlige lande og kan dermed benchmarke de enkelte landes kundeservice, se om der er behov for flere agenter, om der er behov for ekstra undervisning og ikke mindst se hvad kunderne henvender sig oftest omkring.

"Tidligere havde vi forskellige løsninger i hvert land og agenterne brugte ikke de samme systemer til at holde styr på kundehenvendelserne. Det var uoverskueligt. Nu arbejder alle kundeservicemedarbejdere i samme system. Oplevelsen når man ringer til kundeservice skal være mindst lige så god som hvis man går til en fysisk butik. Idag er den faktisk endnu bedre, eftersom spørgsmål til det digitale kontaktcenter kan dirigeres til forskellige agenter med speciel kompetence inden for netop det område kunden efterspørger", siger Tanja Ammentorp

Tanja har været med på hele rejsen når JYSK har implementeret kontaktcentre rundt om i verden. Kontaktcentrene blev etableres i takt med at onlinesalget blev lanceret i JYSK Nordic landene. I løbet af denne process blev det også kontaktcenterets opgave at aflaste butikkerne i forbindelse med telefoniske henvendelser. Alle samtaler til butikkerne stilles idag igennem til kontaktcenteret så personalet i butikken kan fokusere på kunderne i butikken.

Det er fire år siden JYSK skiftede strategi og valgte en cloud-baseret kontaktcenterløsning.

"Vi har aflastet butikkerne og samtidig fået et vigtigt ledelsesværktøj med data i realtid og integration til vores Business Intelligence-system. På denne måde kan vi enkelt få et visuelt overblik og international statistik over hvilke spørgsmål kunderne har til os og så kan vi desuden sammenligne de enkelte lande. Desuden slipper vi for et tidskrævende rapporteringssystem og dermed kan flere i ledelsen følge med i og påvirke udviklingen indenfor virksomheden. Med Puzzels virtuelle kontaktcenterløsning kan vi enkelt udvide og vores agenter kan sidde hvor som helst geografisk".

Når man bygger tekniske avancerede løsninger gælder det om at holde fokus på det menneskelige, mener Tanja Ammentorp: "Det kræver meget at samarbejde internt butik og kundeservice imellem. De skal kunne forstå hinandens verden. Derfor har vi organisatorisk placeret kontaktcenteret i samme enhed, det vil sige, at de er en del af vores Retail-organisation, de reffererer til samme landechef, er med til samme møder og undervises i hinandens opgaver. Der er et fokusområde for os at kunderne får samme oplevelse uanset om de møder JYSK i en butik, per telefon, på chat, mail eller gennem andre medier", afslutter Tanja Ammentorp.

For mere information om Puzzel og den komplette løsningsportefølje, besøg www.puzzel.dk, eller kontakt:

Rune Elvang, Sales & Channel Manager Puzzel A/S
T: +45 42 14 85 20
E: Rune.Elvang@puzzel.com

Om Puzzel

Puzzel er en af Europas førende leverandører af kontaktcenterløsninger. Virksomheden har over 20 års erfaring og var en af de første til at udvikle cloudbaserede kontaktcenterløsninger. Puzzel tilbyder også mobile beskedservices og interaktive betalingsløsninger samt en fleksibel platform til alle typer af håndtering af kundeinteraktion. Med denne produktportefølje imødekommer Puzzel de aktuelle behov for omnikanalløsninger i mobile kontaktcentermiljøer.

Puzzel kan tilpasses, så alt fra en til flere tusinde agenter kan betjene kunder fra en valgfri enhed uanset hvor de befinder sig og med smidig integration til alle tænkelige applikationer.