



## CASE STUDY

Fashionette bietet Verbrauchern an, original Designer Handtaschen, Schmuck und Sonnenbrillen der beliebtesten und größten Designerlabels in Raten über ihre Webseite zu kaufen. Im Online-Sortiment befinden sich rund 200 Luxusdesigner: Gucci, Prada, MCM, Escada und viele mehr.

Luxury Fashion Trade GmbH  
www.fashionette.de

Auftragsbeginn:  
Dezember 2010

Auftragstyp:  
Inbound

Aktivzeiten:  
Montag-Sonntag  
9-21 Uhr

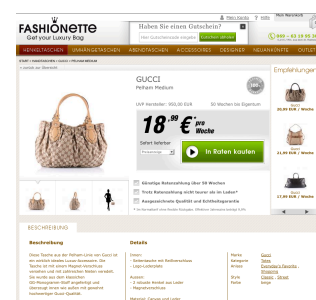
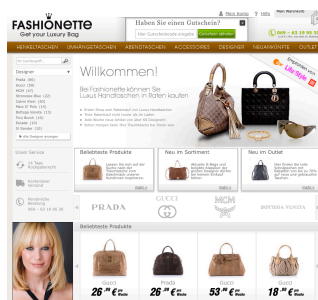
Sprachen:  
Deutsch, Englisch

Aufgaben:  
Helpdesk  
Spezielle Kundenberatung  
Bestellannahme  
Cross-Selling

### Unsere Leistungen

expertcloud.de hat für Fashionette eine eigene Kundenhotline (0800) eingerichtet und bearbeitet das Anrufvolumen unter Direktion eines gemeinsam erstellten Gesprächsleitfadens. Besondere Anforderungen wurde an die Wahl der Experten gestellt; Die Zielgruppe ist weitestgehend weiblich und mode-affin, so dass in erster Linie weibliche Experten mit Mode-Kenntnissen („Style-Beratung“) zur Verfügung gestellt wurden.

- Spezielle Selektion der Experten und Training, um dem Endkunden eine „Style-Beratung“ anzubieten.
- Konfiguration des IVR-Skriptes zur Verteilung und Bearbeitung von Anrufen in Aktivzeiten und außerhalb der Geschäftszeiten.
- Erstellung von Tonansagen, Einbindung von Jingles und Gesprächsleitfaden mit umfangreicher Informationsbibliothek für die Experten.
- Zusammen wurde die Hotline um eine telefonische Bestellannahme erweitert, so dass die Conversion von Anrufern zu Käufern erhöht werden konnte.
- Erstellung von täglichen, automatisierten Reports über das Anrufvolumen und deren Inhalte.



Die expertcloud.de GmbH betreibt ein virtuelles Contact Center, bei dem die Experten von einem frei wählbaren Ort aus durch die Nutzung einer von expertcloud.de zur Verfügung gestellten, webbasierten Plattform Anrufe entgegennehmen und bearbeiten können. expertcloud.de stellt seinen Kunden diesen Pool von freiberuflich tätigen Experten zur Verfügung, um in kurzer Zeit und bedarfsorientiert eingehende Anrufe effektiver, qualitativ überlegen und kostengünstig abzarbeiten. Die Leistung der Experten wird ständig durch Qualitätsproben und direkte Kontrolle durch unsere Teamleiter als auch fortlaufende Leistungsanreize abgesichert.