



CASE STUDY

Asgoodas.nu GmbH betreibt eine Internetplattform, auf der Privatleute aus nicht mehr benötigter Elektronik auf einfachstem, schnellstem und sicherstem Wege Geld machen können. Kunden lassen ihren Artikel online bewerten und Senden diese für den Ankauf an wirkaufens.de.

asgoodas.nu GmbH
www.wirkaufens.de

Auftragsbeginn:
Oktober 2010

Auftragstyp:
Inbound

Zeiten:
Randzeiten
Montag-Sonntag

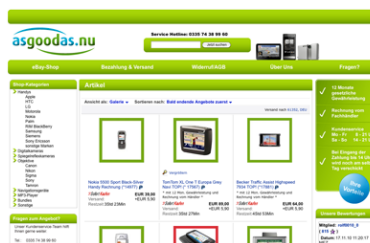
Sprachen:
Deutsch, Englisch

Aufgaben:
Helpdesk
Kundenberatung
Bestellannahme

Unsere Leistungen

Die expertcloud.de GmbH unterstützt die internen Servicekräfte von asgoodas.nu GmbH in der Bearbeitung von telefonischen Anfragen bei Überlauf und Randzeiten. Diese telefonischen Anfragen setzen sich in erster Linie aus Bestellannahmen, Bestellnachfragen, Kundenservice oder Helpdesk zusammen.

- expertcloud.de konfiguriert ein IVR-Skript zur Verteilung und Bearbeitung von Anrufen.
- Erstellung von Tonansagen und Gesprächsleitfaden mit umfangreicher Informationsbibliothek für die Experten
- Tägliches Reporting über Einzelverbindungs nachweise und deren Inhalte zur statistischen Auswertung
- Benachrichtigungen der Technik- oder Buchhaltungsabteilung über Rückrufanliegen
- Gemeinsame Auswertung einer telefonischen Bestellannahme
- Abtasten der Rentabilität von Randzeiten



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 abzuwickeln. Die Leistung der Experten wird ständig durch Qualitätsproben und direkte Kontrolle durch unsere Teamleiter als auch fortlaufende Leistungsanreize abgesichert.

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 abzuarbeiten. Die Leistung der Experten wird ständig durch Qualitätsproben und direkte Kontrolle durch unsere Teamleiter als auch fortlaufende Leistungsanreize abgesichert.