

CASE STUDY

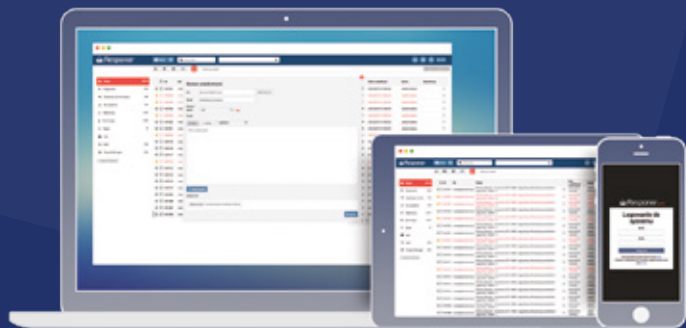


MSERWIS.PL
NARZĘDZIA DLA E-BIZNESU

PROJEKT

Responer jest jednym z projektów prowadzonych wewnątrz MSERWIS. **Responer** to system, który pozwala na sprawne zarządzanie mailami przychodzącymi i pomaga w codziennej obsłudze klienta.

Responer został początkowo stworzony, aby zaspokoić wewnętrzne potrzeby firmy związane z zarządzaniem mailową komunikacją z klientami naszej firmy. System okazał się bardzo pomocny w codziennej pracy i stwierdziliśmy, że mógłby pomóc wielu innym firmom w kontakcie z klientami.



WYZWANIE

Dzisiejszy konsument jest przyzwyczajony do nieustannego używania poczty elektronicznej w związku z czym coraz częściej przedkłada komunikację mailową nad rozmowę telefoniczną. Każda firma musi ten trend wziąć pod uwagę w codziennej komunikacji z klientami.

Oczywiście można się łudzić, że klient, który nie otrzyma odpowiedzi na maila zdecyduje się zadzwonić, ale prawda jest taka, że nie zadzwoni. Nie tylko nie zadzwoni, ale zrazi się do Twojej firmy i wyrobi sobie o niej negatywną opinię, którą z chęcią podzieli się z innymi. No i oczywiście pójdzie do konkurencji.

Dziesiątki albo nawet setki nieprzeczytanych maili, zagubione wiadomości, godziny spędzone na pisaniu odpowiedzi. Rezultat? Sfrustrowani zarówno pracownicy jak i klienci... Znać ten scenariusz z własnego doświadczenia? My też. Dlatego postanowiliśmy stworzyć system, który pozwoli nam sprostać wymaganiom dzisiejszego konsumenta, pomoże zapewnić jak najlepszą obsługę naszych klientów i wysoki poziom satysfakcji z naszych usług.



REALIZACJA



Aby stworzyć system, który sprosta wymaganiom dzisiejszego konsumenta należało przede wszystkim poznać oczekiwania klienta oraz problemy z jakimi borykają się pracownicy odpowiadając na maile.

Automatyczne sortowanie wiadomości

Do naszych skrzynek wpada dużo maili systemowych, które chcielibyśmy od razu odpowiednio zakwalifikować, aby nie zaprzątały naszej uwagi. Postanowiliśmy stworzyć możliwość sortowania wiadomości przychodzących na systemowe, które nie wymagają odpowiedzi i te od klientów, na które trzeba odpowiedzieć. Wiadomości systemowe zostają automatycznie przydzielone do odpowiednich folderów. W Responerze, każda firma może utworzyć spersonalizowane foldery w zależności od indywidualnych potrzeb. Zamiast 200 maili do przejrzenia, mamy tylko 30, na które akurat musimy zareagować. Dzięki temu nasza uwaga od razu skupia się na najważniejszym – zapytaniach naszych klientów.

Wątkowanie i wyszukiwanie

Aby upewnić się, że żadne zapytanie się nie zgubi, wszystkie maile są wątkowane, co pozwala łatwo zobaczyć całą ich historię oraz rozwój konwersacji z danym klientem. Często zdarza się, że klienci piszą kilka maili z rzędu – w takiej sytuacji także możesz je połączyć, aby stały się częścią jednego wątku. W ramach danego wątku może się jednak znajdować wiele wiadomości i ważne jest, by do każdej dotrzeć jak najszybciej. Zadbaliśmy zatem o to, by nasza wyszukiwarka bez problemu znalazła każdą wiadomość – po temacie, treści, adresie e-mail adresata lub po numerze wątku.

Przypisywanie do osób / grup

Klienci oczekują, że obsługa za pośrednictwem poczty elektronicznej będzie równie szybka jak obsługa telefoniczna, dlatego wiedzieliśmy, że nasz system musi pozwalać na jak najszybsze udzielanie odpowiedzi. Czasem zapytanie klienta może być szczegółowe i wymagać reakcji konkretnej osoby, która jako jedyna jest kompetentna, by udzielić wartościowej



SYSTEM, KTÓRY POZWALA:

**WĄTKOWAĆ
WIADOMOŚCI
PRZYCHODZĄCE**

**SPRAWNIE JE
SORTOWAĆ I USTAWIAĆ
SPERSONALIZOWANE
FILTRY**

**PRZYPISYWAĆ JE DO
KONKRETNÝCH OSÓB
LUB GRUP**

ŁATWO JE WYSZUKIWAĆ

**TWORZYĆ SZABLONY
WIADOMOŚCI**

**EFEKTYWNIEJ
KOMUNIKOWAĆ SIĘ
WEWNĄTRZ FIRMY**

REZULTATY

Jeżeli Twoja firma posiada kilka różnych skrzynek pocztowych do kontaktu z klientami, możesz je wszystkie podpiąć do **Responera** i zarządzać nimi z jednego miejsca. **Responer** bardzo usprawnił zarządzanie naszą firmową skrzynką pocztą, znacznie skrócił czas reakcji na zapytania klientów oraz zwiększył produktywność pracowników. Dzięki niemu jesteśmy w stanie szybko reagować na zapytania klientów i utrzymać nasze usługi oraz ich zadowolenie na najwyższym poziomie. Mamy nadzieję, że **Responer** stanie się częścią sukcesu również Twojej firmy.

