

Jak jsme ZAPARKORUN.cz zrychlili komunikaci se zákazníky

ZAPARKORUN.cz spadá spolu s několika dalšími e-shopy do sítě Zaparkorun s.r.o. založené v roce 2014. Nyní působí na pěti trzích v rámci Evropské unie: Česká republika, Slovensko, Maďarsko, Polsko, Rumunsko.



ZAPARKORUN.CZ
MŮJ POHODLNÝ NÁKUP

Michal Binar,
manažer zákaznické podpory

Uživatelé
SupportBoxu:

6 

SupportBox
moduly:



E-shopové
řešení:



Počet
zpráv:

20 000
měsíčně

Jak jste spravovali komunikaci se zákazníky před SupportBoxem?

Vše se dělilo mezi Gmail a Outlook. Jak jsme si víc a víc uvědomovali důležitost zákaznické péče a naráželi na limity uvedené stávající kombinace, hledali jsme nástroj, který nám umožní efektivně spojit všechny kanály na jedno místo. Něco jednoduchého, funkčního a za rozumnou cenu.

„V SupportBoxu máme napojené 3 telefony, 7 e-mailových schránek, měsíčně vyřešíme přibližně 3000 ticketů a SupportBoxem nám proteče cca 20 000 zpráv.“

Proč právě SupportBox?

Podobných nástrojů moc není a SupportBox byl i první, který nám padl do oka. Když jsme potřebovali nějaké doplňující informace, blesková reakce a ochota ze strany SupportBoxu nás přesvědčila, že jsme na správném místě a hledat dál že už není potřeba. I přechod byl snadný. Pár členů týmu si muselo zvyknout na přechod z Outlooku, všichni teď ale fungujeme na úplně jiné úrovni než předtím.

Jaký je dopad SupportBoxu na business ZAPARKORUN.cz?

Žádný e-mail už neuteče a zákaznická podpora odbaví mnohem víc ticketů než dříve. Zákazníci si také velmi pochvalují zrychlení reakce na jejich dotazy. Jediná škoda je, že na SupportBoxu nebudeme už od Vánoc 2020. :)

„Žádný e-mail nám neuteče, zákaznická podpora odbaví mnohem víc ticketů než dříve a reagujeme mnohem rychleji, což si zákazníci velmi chválí.“

Jak byste SupportBox představili svým známým?

SupportBox je v podstatě obývací pokoj zákaznické podpory, který poskytuje vše, co je potřeba. Pokud chcete zákaznickou péči svého businessu posunout na vyšší úroveň a mít vše přehledně na jednom místě, tak je to jasná volba. Zákazník nakoupí tam, kde je o něj špičkově postaráno, a to může být díky SupportBoxu právě u vás.

„SupportBox je v podstatě obývací pokoj zákaznické podpory poskytující vše, co je potřeba.“