

斯帝罗兰客户案例

◇ 客户资料

“斯帝罗兰”1994年正式进入中国，以其国际化的视野，出众的设计品位迅速成为中国软体家具设计的风向标，每一款新品的推出都令市场为之侧目。历经十多年的精心耕耘，2011年10月，“斯帝罗兰”荣获“2011 CCTV 中国年度品牌”殊荣，作为家居行业唯一获此殊荣的品牌，“斯帝罗兰”坚持走原创路线，秉承时尚、休闲、高贵典雅的意大利设计风格使其赢得无数客户的青睐。

随着顾客消费方式的改变，“斯帝罗兰”北京区调整营销策略入驻淘宝商城，建立了“斯帝罗兰”唯一官方网上旗舰店。在线咨询是网上购物必不可少的步骤，对于像家居这样的大件商品顾客购买更是谨慎，旺旺等聊天工具往往满足不了沟通需求，快捷、明确的电话沟通方式更受顾客青睐，所以“斯帝罗兰”官方网上旗舰店引进呼叫中心平台，成立专门的电话客服中心为网络销售修桥铺路。

◇ 项目背景

斯帝罗兰官方网上旗舰店开业运营以后，每天大量的咨询电话浪涌而至，商品了解、订单、售后服务咨询、投诉，如何高效处理各种电话，在服务过程中达到客户的满意，还能带来更多的销售机会，这些都是客服中心的职责所在。利器善事，好的呼叫中心平台在运营环节必不可少，在这种背景需求之下，斯帝罗兰引入讯鸟软件云服务产品——启通宝”，设立全国统一400电话，保障“斯帝罗兰”官方网上旗舰店扬帆远航。

◇ 关键需求

客服统一400接入平台、自助语音导航、来电弹屏、录音

◇ 应用产品

启通宝

◇ 应用价值和效果

- 客服电话统一接入全国统一的400热线，易拨易记，树立大气可靠的品牌形象。
- 自助语音导航：依次设置咨询订购、订单查询及售后服务、投诉与建议三条线路，客户电话呼入根据语音提示选择所需服务部门。一来节省客户时间快速得到相应回复，提升客户满意度；再者最合适的人接听最合适的电话，服务高效同时减少运营成本。帮助斯帝罗兰有效地处理客户需求，提升客户满意度。
- 来电弹屏：帮助客服人员准确识别客户资料，将不同需求的客户分配给最适合的服务人员接待，辅助快速进入有效沟通，提高服务效率，一键转移，保证一通电话解决所有问题。
- 录音：座席通话过程全程录音，为日后可能发生的纠纷提供处理依据，快速建立统一、规范、高效的客户服务体系，树立完美品牌形象，同时管理人员可进行查看和管理。

◇ 客户证言

“讯鸟启通宝的引进全方位保障了“斯帝罗兰”电话客服中心的高效运营，为“斯帝罗兰”网络业务拓展及品牌传播营造了更为广阔的空间。”