

Fashion, Beauty, Schmuck oder Inneneinrichtung – Teleshopping Sender HSE24 optimiert mit Lösung von Colt seinen Kundenservice

colt

Name

HSE24 S.p.A.

Branche

Einzelhandel, Medien

Herausforderung

Erstklassiger Service und zufriedene Teleshopping-Kunden

Service

Colt-IN-Zugangsrufnummern, IVR-Services und Anrufverteilung an Servicemitarbeiter

Product

Colt INteractiv, Colt „Shared Cost“-Rufnummern

HSE24 bietet seinen Kunden rund um die Uhr Multimedia-Einkaufsmöglichkeiten – im Fernsehen, online, auf dem Smartphone oder auf dem Tablet. Weil HSE24 von erstklassigem Kundenservice lebt, entschied sich das Unternehmen für Colt, denn Zuverlässigkeit und Flexibilität sind in diesem Umfeld von größter Bedeutung. Dank des intelligenten Netzes von Colt kann der Kundenservice von HSE24 nun täglich tausende Anrufe reibungslos abwickeln und über die Contact-Center-Lösung Colt INteractiv flexibel und dynamisch weiterleiten.

HSE24 - innovatives Homeshopping

HSE24 ist ein internationales Unternehmen im Bereich Omnichannel-Homeshopping. Mit seiner exklusiven, vielfältigen Produktpalette bietet HSE24 seinen Kunden ein spannendes Einkaufserlebnis – von Mode und Schmuck über Beauty-Produkte bis hin zur Inneneinrichtung.

Die Homeshopping-Angebote von HSE24 sind über alle wichtigen Medienplattformen zu erreichen, vom Fernsehen über Smartphones, Tablets und Video On Demand bis hin zu Smart TV und Social Media. Damit ist HSE24 für die multimediale Zukunft des Einkaufens bestens gerüstet.

Die Kunden stehen im Fokus von HSE24. Das Unternehmen will sie für Tag von Neuem überzeugen – durch sein besonderes Produktprogramm, unterhaltsame Trendthemen, vernetzte Einkaufsplattformen und hervorragenden Service.

Als HSE24 1995 erstmals auf Sendung ging, betrat man neues Terrain in der deutschsprachigen Medienszene. Im Jahr 2010 wurde mit der Gründung von HSE24 S.p.A. in Italien das erfolgreiche Modell auf den italienischen Markt ausgeweitet.

Heute ist der TV-Kanal rund um die Uhr aktiv und bietet 17 Stunden lang ein

spannendes Programm mit bis zu 15 Live-Sendungen, in denen die Funktionen sorgfältig ausgewählter Produkte von Experten vorgestellt werden. Shopping-Programme wechseln sich mit Unterhaltung, Nachrichten und Informationssendungen ab – und zwar an 365 Tagen im Jahr.

Alle Produkte sind auch auf www.hse24.com erhältlich, wo Produktmerkmale und hochaufgelöste Fotos bereitgestellt werden und Online-Bestellungen möglich sind.

Perfekter Service steht im Vordergrund

Ziel von HSE24 war es, bei allen Anfragen im Servicezentrum einen erstklassigen Kundenservice zu bieten. Täglich galt es, enorme Anruferzahlen mit ausgefeilten Routing-Konzepten weiterzuleiten, um eine möglichst schnelle Bearbeitung der Kundenwünsche sicherzustellen und die

“Wir verlassen uns auf die Lösung von Colt, wenn es darum geht, die Bedürfnisse unserer Kunden zuverlässig und flexibel zu erfüllen”

**sagt Marino Esposito,
Kundenserviceleiter bei
HSE24**

Transaktionen in Echtzeit abzuwickeln. Das veranlasste HSE24, einen Anbieter zu suchen, der eine zuverlässige, flexible Lösung mit erstklassiger Servicequalität bieten konnte.

Die Lösung von Colt für HSE24

Durch den Einsatz der IN-Zugangsrufnummern von Colt und dem Cloud-basierten Service Colt INteractiv werden Anrufe bei HSE24 jetzt dynamisch an den nächsten verfügbaren Servicemitarbeiter weitergeleitet. Basis hierfür sind die gewählten Menüoptionen und die erforderliche Zeitzone. So können die verfügbaren Servicemitarbeiter ortsunabhängig eingesetzt werden und HSE24 kann seine Ressourcen dynamisch und gezielt nutzen.

HSE24 behält dank der einfachen Web-Schnittstelle von Colt mit Echtzeit-Trafficmanagement und Business-Reporting jederzeit den Überblick über alle Transaktionen.

Eine leistungsfähige Routing-Software ermöglicht es HSE24, seinen Kunden ein perfektes Serviceerlebnis zu bieten. Eingehende Anrufe werden an verfügbare Servicemitarbeiter weitergeleitet, die 28 verschiedenen Zeitzonen zugeordnet sind. So können Lastspitzen im Tagesverlauf ebenso überwacht werden wie die Zahl der verfügbaren Mitarbeiter. Dank der äußerst flexiblen Cloud-Lösung von Colt kann HSE24 sowohl die eingehenden Verbindungen als auch die interne Kommunikation steuern und so unvorhergesehene Lastspitzen ohne Anrufverluste oder Aufstockungen der personellen Ressourcen bewältigen.

Mit der Lösung von Colt konnte HSE24 Geschwindigkeit und Zuverlässigkeit bei der Bearbeitung von Kundenanfragen ebenso steigern wie den Transaktionserfolg – und das bei minimiertem Aufwand. Darüber hinaus profitiert das Unternehmen von zuverlässigeren Analysen, beschleunigten Transaktionen, besserem Kundenservice und niedrigeren Kosten.

Optimierte Anrufabwicklung

Dank der neuen Lösung von Colt kann HSE24 mehr Anrufer in kürzerer Zeit bedienen. Die neue Lösung hat dazu beigetragen, die Abbrecherquote um bis zu 3,5 Prozent zu senken – ein hoher Wert im Branchenvergleich.

HSE24

Weitere Informationen:

0800 265 846 36
sales@colt.net
colt.net/de