

# LIVECHAT Contact Center w Merlin.pl

Studium przypadku



LIVECHAT  
**Contact Center**  
CONTACT CENTER

**merlin.pl**



Contact Center

merlin.pl

## Merlin.pl zastąpił Skype aplikacją live chat i zwiększył wydajność Biura Obsługi Klientów o 650%.

**Wprowadzenie rozwiązania firmy LIVECHAT Software zapewniło Klientom największego polskiego sklepu internetowego szybki i bezpośredni kontakt ze specjalistami działu obsługi, w efekcie czego Merlin.pl zwiększył ilość załatwionych pomyślnie zapytań Klientów.**

### Firma

Merlin.pl został oficjalnie otwarty w sieci 1 kwietnia 1999 roku jako niewielka, kilkusobowa księgarnia internetowa. W ciągu 10 lat swojego istnienia przekształcił się w największy wielobranżowy polski sklep internetowy, a dziś w jego ofercie znajduje się ponad 450 tys. produktów, w tym książki, filmy, muzyka, gry i programy komputerowe, zabawki, elektronika, kosmetyki oraz artykuły sportowe.

Sklep odwiedza codziennie ponad 100 tys. osób, składając po kilka tysięcy zamówień. Jak wynika z raportu "E-commerce w Polsce" z 23 lipca 2008r., przygotowanego przez firmę badawczą Gemius SA, Merlin.pl jest najlepiej rozpoznawalnym sklepem internetowym w polskiej sieci.

### Wyzwanie

Dynamika zakupów w Merlinie rośnie z roku na rok. Pierwsze milionowe zamówienie sklep otrzymał w 2004 roku, dwumilionowe w 2006, trzymilionowe w 2007, a 11 sierpnia 2008 r. zostało złożone rekordowe 4-milionowe zamówienie

Wraz ze wzrostem sklepu, a także w związku z faktem osiągnięcia pozycji lidera w sprzedaży przez Internet produktów szeroko pojętej branży rozrywkowej, potrzeba zapewnienia Klientom obsługi na odpowiednio wysokim poziomie stawała się coraz bardziej nagląca. Dotychczasowa obsługa odbywała się przy wykorzystaniu takich kanałów komunikacyjnych jak e-mail, telefon czy komunikator Skype. Szczególnie użycie tego ostatniego rozwiązania pozostawiało wiele do życzenia w kwestii efektywności, co przyspieszyło decyzję o wykorzystaniu dedykowanego rozwiązania do obsługi Klientów online.

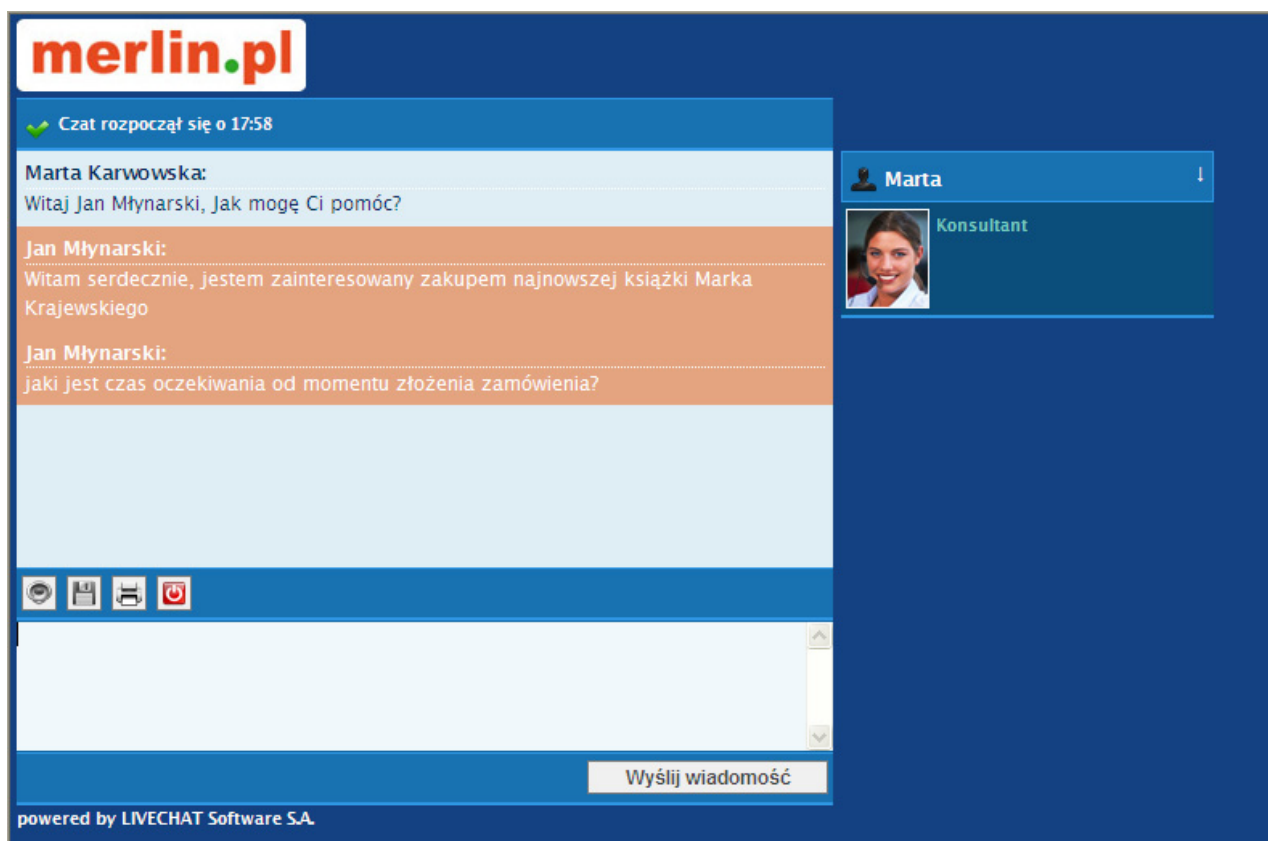
Przed rozwiązaniem LIVECHAT Contact Center postawiono zadanie zwiększenia liczby obsługiwanych zapytań Klientów, a tym samym

#### Problemy Merlin.pl:

- Niewystarczająca liczba obsługiwanych zapytań Klientów.
- Chęć zwiększenia szybkości i skuteczności realizacji zamówień i odpowiedzi na zapytania Klientów.

#### Efekty wdrożenia LIVECHAT Contact Center:

- Stworzenie dodatkowego, bezpłatnego kontaktu na linii Klient-Sklep i umieszczenie go na wszystkich stronach sklepu.
- Po wprowadzeniu aplikacji ilość obsługiwanych Klientów wzrosła prawie dwukrotnie w stosunku do rozmów telefonicznych.
- Wzrost wydajności Biura Obsługi Klientów o 650% w stosunku do używanego wcześniej narzędzia.



*Okno rozmowy na stronach sklepu Merlin.pl pozwala Klientom szybko uzyskać odpowiedzi na zadane pytania.*

szybszą i bardziej skuteczną obsługę ich zamówień. **Dużą zaletą rozwiązania zaproponowanego przez LIVECHAT Software był brak wymogu instalowania przez Klientów dodatkowego oprogramowania.** Nie bez znaczenia był również fakt, że korzystanie z tej aplikacji jest dla Klienta całkowicie darmowe, a rozmowy odbywają się online bezpośrednio z poziomu strony internetowej sklepu.

## Wdrożenie produktu

Okres pełnej realizacji projektu od momentu przygotowania do uruchomienia aplikacji na stronach Merlin.pl trwał miesiąc. **Wdrożenie przebiegło szybko i bezproblemowo**, co było ważne ze względu na zbliżający się gorący okres przedświąteczny, w którym liczba zapytań i zamówień jest kilkakrotnie wyższa, niż w pozostałych okresach roku.

W zakresie wdrożenia nie były potrzebne prace wykraczające poza instalację systemu i jego odpowiednie skonfigurowanie. Zanim live chat

został uruchomiony na stronach sklepu, przeprowadzone zostało także szkolenie pracowników Biura Obsługi Klienta w zakresie wykorzystania aplikacji.

Od momentu oficjalnego startu, aplikacja jest wykorzystywana w dwóch działach związanych z obsługą Klientów: w Biurze Obsługi Klienta oraz w Dziale Zwroty i Reklamacje. **Dostosowany graficznie do reszty witryny przycisk live chat jest widoczny na każdej stronie sklepu**, a klikając w niego Klienci mogą w łatwy sposób uzyskać informacje od pracowników Merlin.pl.

Konsultanci firmy pracują na dwóch zmianach, a z aplikacji korzysta jednocześnie 11 do 14 osób.

## Wyniki

Reakcje Klientów na live chat są pozytywne i znajdują wyraz w rozmowach z konsultantami firmy. Konsultanci sklepu również chwalą swoje nowe narzędzie pracy: *„Aplikacja jest stabilna i nie mamy większych problemów z jej obsługą”* –

**„Skype obsługiwał około 1000 rozmów w okresie przedświątecznym (listopad – grudzień), dzięki LIVECHAT Contact Center w tym samym okresie obsłużyliśmy 7500 rozmów i zaproszeń.”**

Joanna Kuzak, Kierownik Biura Obsługi Klienta, [www.merlin.pl](http://www.merlin.pl)

mówi Joanna Kuzak, Kierownik Biura Obsługi Klienta. „Jeżeli pojawia się jakaś wątpliwość z naszej strony, korzystamy z pomocy LIVECHAT Software dostępnej z poziomu aplikacji” - dodaje.

Należy zauważyć, że pomimo wprowadzenia aplikacji do obsługi Klientów przez stronę internetową, liczba telefonów się nie zmniejszyła. Zwiększeniu uległa za to ogólna ilość załatwianych spraw oraz obsługiwanych Klientów.

Zespół obsługujący Klientów nie ogranicza się już tylko do oczekiwania na zapytania dotyczące produktów i usług. **Często eksploatowana jest możliwość zaproszenia do rozmowy internautów przeglądających strony produktowe.** Dodatkowo, jeśli podczas rozmowy potrzebna jest pomoc specjalisty lepiej zorientowanego w danym temacie, aplikacja pozwala na transfer Klienta do innego operatora.

**Wdrożenie znacznie zwiększyło efektywność Biura Obsługi Klientów** – w listopadzie i grudniu konsultanci używający Skype byli w stanie obsłużyć około 1000 rozmów. Z kolei zastosowanie w analogicznym okresie LIVECHAT Contact Center pozwoliło na zwiększenie ilości obsługiwanych zapytań do poziomu 7500 rozmów i zaproszeń.

Taki przycisk rozmowy jest widoczny na stronach Merlin.pl



## Plany na przyszłość

Jak mówi Joanna Kuzak, w chwili obecnej nie ma planów na wykorzystanie czata w Dziale Sprzedaży: „Na razie nie planujemy prowadzenia oferty sprzedażowej poprzez live chat. Aplikacja została wdrożona na wszystkich stronach sklepu i jest w tej chwili dla Klienta całkowicie darmową opcją kontaktu ze sklepem”.

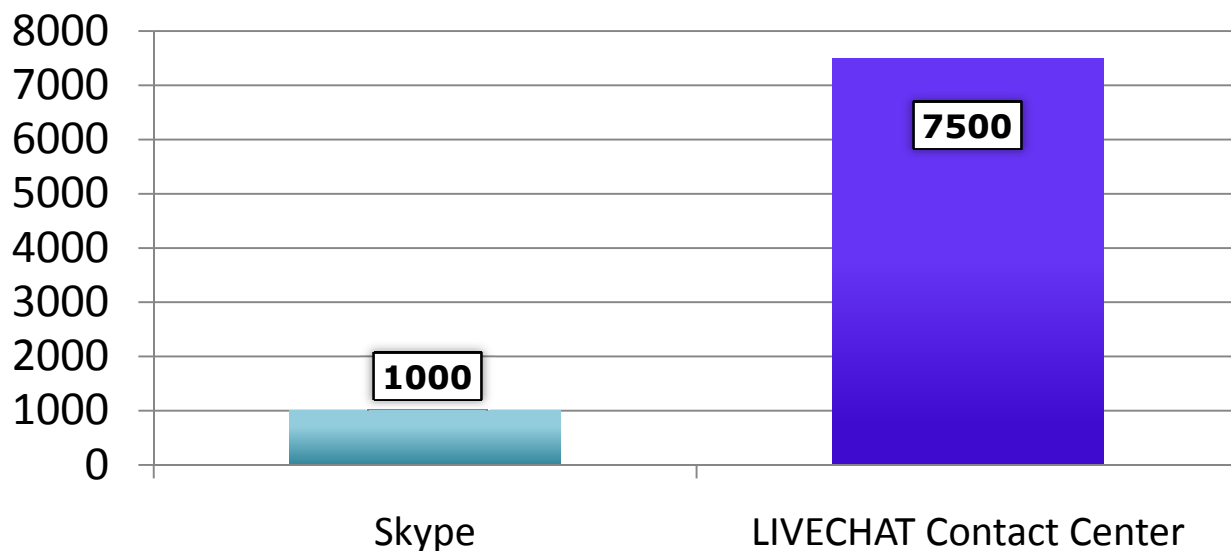
Jednocześnie podkreśla: „**LIVECHAT Contact Center jest udaną inwestycją**, dzięki której mogliśmy zaoferować Klientowi lepszy i szybszy kontakt z operatorem, a co za tym idzie szybszy dostęp informacji na temat zamówień”.

## Rozwiązanie LIVECHAT Contact Center

Contact Center to oprogramowanie do komunikacji poprzez strony internetowe dostarczane przez firmę LIVECHAT Software S.A.

System ten pomaga zwiększyć sprzedaż realizowaną lub wspomaganą przez Internet, obniżyć koszty obsługi oraz zmaksymalizować satysfakcję klienta, który otrzymuje nowy kanał komunikacji z firmą. Czyniąc prostszymi marketing, sprzedaż i obsługę w czasie rzeczywistym, Contact Center staje się efektywną cenowo aplikacją do prowadzenia rozmów tekstowych i głosowych. Dla firm korzystających z najnowszych technologii i rozumiejących zasady rządzące rynkiem ecommerce oraz potrzeby klientów, Contact Center jest narzędziem maksymalizującym zyski z internetowego kanału komunikacji i sprzedaży.

## Ilość zapytań Klientów obsługanych przez BOK Merlin.pl w okresie przedświątecznym (listopad-grudzień)



### **LIVECHAT Software S.A.**

LIVECHAT Software S.A. jest producentem oprogramowania komunikacyjnego dla klientów biznesowych opartego na wykorzystaniu protokołów instant messaging (IM). Spółka powstała w 2002 roku w odpowiedzi na potrzeby komunikacyjne przedsiębiorstw związane z rosnącą liczbą użytkowników Internetu. Od tego czasu tworzone przez nas narzędzia maksymalizują satysfakcję klienta i obniżają koszty obsługi. W 2008 roku spółka dołączyła do grupy kapitałowej Gadu-Gadu S.A. (obecnie GG Network S.A.)

### **Kontakt**

**LIVECHAT Software S.A.**

**Grupa GG Network S.A.**

ul. Powstańców Śląskich 28/30

53-333 Wrocław, Polska

0-71 335 04 60

[info@livechat.pl](mailto:info@livechat.pl)

[www.livechat.pl](http://www.livechat.pl)