

THE BIG CHALLENGE VAN...

Van de Velde Lingerie
(Marie Jo, PrimaDonna,...)



VOXTRON 

MEMBER OF



Enhouse
Interactive

Klant	Van de Velde nv, het bedrijf achter lingerie merken Marie Jo, PrimaDonna, ...
Hun uitdaging	een premium service bieden aan 5.000+ partners over heel de wereld
Opmerkelijk	De collega in New York werkt virtueel naast hen

HET PROFIEL

Van De Velde is bij de meesten bekend via zijn modieuze lingerie merken Marie Jo en PrimaDonna. Via deze complementaire merken willen ze vrouwen het beste aanbieden qua pasvorm, figuurcorrectie en mode-uitstralingen. In de praktijk werkt Van de Velde daarvoor met winkels die Lingerie Styling centraal stellen: 5.000 onafhankelijke zaken wereldwijd én een eigen retailketen. Voor elke zaak wil Van de Velde een vooraanstaande partner zijn via een premium Customer Service die bereikbaar is in 6 talen. Een team van 26 customer service medewerkers neemt deze taak vanuit de Van de Velde-hoofdzetel in Schellebelle op zich, één medewerker opereert vanuit New York.

Van de Velde

DE UITDAGING

De eerste uitdaging voor Voxtron-Enghouse bij Van de Velde kwam er enkele jaren geleden al: het oude contactcenter dient omgeschakeld te worden en daar mag de klant absoluut niets van merken. Voor de winkeliers moet het dus lijken alsof er niets verandert. Het nieuwe contactcenter krijgt wel een performante upgrade: zelfstandige winkeliers bellen naar een lokaal nummer en binnen de 17 seconden hebben ze een agent uit onze centrale aan de lijn die hen te woord staat in hun moedertaal. Geen keuzemenu's, geen onnodige vragen... simpel en handig voor de winkelier, iets moeilijker om op te zetten.

Van de Velde groeit ook sterk in de Zuidoostelijke markten, waardoor er vaker en meer wordt ingebeld vanuit die werelddelen. Waar de calls van de traditionele kernmarkten zich altijd mooi spreiden over de dag, krijgt het toch eerder beperkte team in Schellebelle nu te maken met echte piekuren. Geheel in de visie om zich te profileren als vooraanstaande partner, wil Van de Velde deze winkeliers een efficiënte oplossing aanbieden die past bij de plaatselijke cultuur en de dagindeling van deze nieuwe markten.

Ten slotte, is er het satellietcenter in New York dat een perfecte integratie vereist met het Schellebelle-team.

DE VERANDERING

Een winkelier die vandaag naar Van de Velde belt, van waar ook ter wereld, heeft binnen de 17 seconden een agent aan de lijn die zijn vragen beantwoordt in zijn moedertaal. Daarbij was het een must om de taalkennis van onze agenten vlot in te zetten. Dankzij de optie met de skills beheert Van de Velde nu gemakkelijk zelf wie wanneer wordt ingezet voor welke talen.

De uitdaging met de Zuiderse markten wordt vandaag perfect opgevangen door een call-back functie. De omschakeling was niet evident, maar is vandaag een zeer geapprecieerde extra service.

En de agent in het New York office, die geeft dezelfde service als de agenten in het hoofdkantoor.



DE KLANT AAN HET WOORD

“Ik ben heel blij dat de gebruiksvriendelijkheid voor de agent dezelfde gebleven is en dat de ingenieurs het communication center serieus vereenvoudigd hebben. De eerste dagen na de omschakeling was er constant support en de kleinere issues die recent de kop opstaken, werden vlot en snel afgehandeld. Bedankt daarvoor! Oh, en het is gewoon zalig hoe de collega die in New York zit nu als het ware naast ons zit en werkt.”

*Katleen Lambrecht,
Customer Service Manager Van de Velde n.v.*

OOK INTERESSANT VOOR U?

Zeker en vast, als u een bedrijf bent dat net als Van de Velde:

- customer service in zijn totaliteit centraal stelt,
- beschikt over customer service managers die zonder al te veel technische bagage toch graag met statistieken spelen,
- een gemotiveerd customer service team heeft.



Binnen de 17 seconden worden klanten beantwoord in uw eigen moedertaal. Allemaal vanuit Schellebelle.



MEER WETEN?

Maak snel een afspraak met uw vaste Voxtron-Enghouse medewerker en ontdek zelf hoe u samen met Voxtron-Enghouse trends kan ombuigen in extra opportuniteiten. **Doe het vandaag nog!**

Voor België en Nederland:

Jan Vidts +32 475 34 55 55 - jan.vidts@voxtron.com

Voxtron
Hoogkamerstraat 304
B- 9140 Temse

T +32 3 760 40 20
F +32 3 760 40 21

www.voxtron.be
www.voxtron.nl
www.voxtron.com

V.U. Jan Vidts, Hoogkamerstraat, Temse

COPYRIGHT

Alle artikels in onze cases, rapporten en op onze websites zijn beschermd door het auteursrecht. Overname, ook gedeeltelijk kan alleen maar na schriftelijk akkoord van Voxtron en mits vermelding van Voxtron als bron en met de link naar www.voxtron.be www.voxtron.nl



VOXTRON 

MEMBER OF

Enghouse
Interactive