

helphouse.io

Shaping New Tomorrow



Shaping New Tomorrow

Shaping New Tomorrow er en dansk tøjkæde grundlagt i 2017. Deres vision er at bringe mere frihed ind i dit liv, ved at hæve kvaliteten af din hverdagsgarderobe, og sikre at det tøj du slapper af i, arbejder i, eller har på til fester og formelle lejligheder, er behageligt og ikke mindst stilfuldt.

SHAPING NEW TOMORROW.

Zendesk produkter



zendesk support



zendesk guide



zendesk chat

Marketplace Apps



surveypal

★ Trustpilot

Problem

Den primære udfordring var at Shaping New Tomorrow ikke kunne følge med antallet af kundeforespørgsler. De havde ikke nok kundeservicemedarbejdere og brugte alt for meget tid på manuelt arbejde, der sagtens kunne automatiseres. De ville gerne optimere deres processer men på samme tid bibeholde den gode personlige service.

De havde brug for:

- Hjælp til højere ticket deflection
- Mere tid til analyse og rapportering
- Bedre kundetilfredshed også kaldet CSAT

Implementeringer

- Automatiserede workflows
- Forberede Zendesk til flere sprog
- Forberede Zendesk-skalering til internationale markeder
- Tilføje best practice ticket filtre
- Kategorisering af tickets

Resultater

Med hjælp fra helphouse.io nåede Shaping New Tomorrow deres mål for samarbejdet. De har nu tid til at yde en god og personlig service, der hvor det betyder mest, nemlig overfor kunderne. Bemærk, at de nåede deres mål på trods af at de gik fra 3 kundeservicemedarbejdere til 2!

Virksomheden har optimeret deres workflow, hvilket har forbedret deres KPI'er betydeligt. De har nu en højere ticket deflection, da de har reduceret antallet af henvendelser med 50%.

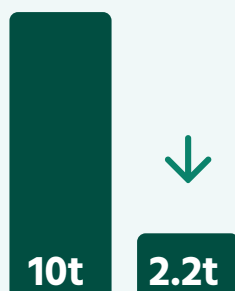
Dette frigør en masse tid til de henvendelser der kommer ind, hvilket ses tydeligt på den væsentlig kortere svartid samt højere kundetilfredshed/CSAT.

Sideløbende med denne implementering er de på samme tid gået fra en omsætning på 3 mio. DKK i 2017 til over 65 mio. DKK i 2019.

Tickets reduceret med

50%

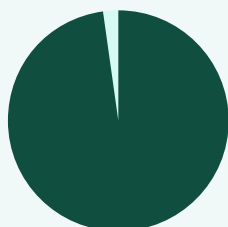
Tickets reduceret med 50%



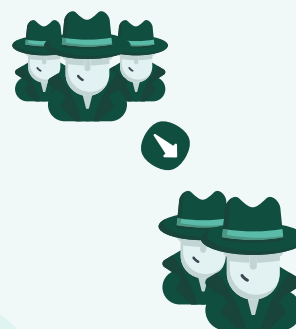
'First reply!*' gået fra 10 timer til 2.2 timer



Løsningstiden gik fra 14.2 timer til 12.1 timer

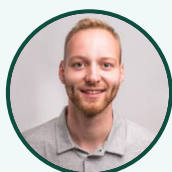


CSAT 98%



Gik fra 3 til 2 kundeservicemedarbejdere

*Svartiden på første henvendelse



👍👍 Vi har valgt at samarbejde med helphouse.io, fordi at vi ønskede et samarbejde med nogen som sidder med en større ekspertise omkring systemet end vi selv gør og indgå i et partnerskab, som kan hjælpe os med at få det fulde udbytte af platformen samt løbende at udvikle den og de muligheder vi her har. Udover det setup vi i første omgang fik udført af helphouse.io hvad angår forbedringer mm. laver vi løbende forbedringer og tweaks som gør os hurtigere, bedre og strømliner kundeservicen.

Det vigtigste vi har fået ud af samarbejdet er den gode relation og support, som kan løfte de opgaver og eventuelle problemstillinger vi ikke selv er i stand til.

Sebastian Juul Jensen

Customer Relations Manager - Shaping New Tomorrow