



Case Study

Emesa

Hoge klantloyaliteit door online reputatie

Emesa is het grootste en snelst groeiende e-commerce bedrijf voor het zoeken, vergelijken en boeken van producten en arrangementen. Jaarlijks worden de websites van Emesa: VakantieVeilingen.nl en ActievandeDag.nl door 125 miljoen mensen bezocht en in 2013 zijn er maar liefst 5 miljoen Nederlanders weggeweest met Emesa. Ook Emesa ondervindt de opkomende trend van het gebruik van social media, onder haar klanten ziet zij de online berichtgeving stijgen. Om controle te hebben op deze berichtgeving heeft Emesa in 2011 Tracebuzz aangeschaft.

Wekelijks worden er ruim 1.000 berichten op social media geplaatst over de verschillende labels van Emesa, waarin vaak om reactie wordt gevraagd. Om niet aan imagoschade te lijden en het enthousiasme aan te wakkeren, is adequaat handelen van het webcare team van groot belang. Het handmatig monitoren van alle berichtgeving is bijna onmogelijk, hierin zocht Emesa een gespecialiseerde tool voor een overzichtelijk conversatie beheer. Doordat Tracebuzz bekend staat als dé tool voor efficiënte afhandeling van de webcare activiteiten was de keuze voor Tracebuzz een logische. Niet alleen de vele mogelijkheden, maar ook de koppeling met het klantcontactstelsel en de persoonlijke benadering, waren voor Emesa doorslaggevend om met Tracebuzz te gaan werken. "Tracebuzz is zeer gebruiksvriendelijk, overzichtelijk, is te koppelen aan andere systemen, zoals KANA en biedt de mogelijkheid voor kwaliteitsmonitoring." Aldus Tiny Nijhof, teamleider klantenservice Emesa.

Sinds een aantal jaar maakt Emesa ook gebruik van de koppeling met het klantcontactstelsel van KANA. "Door de koppeling met KANA zijn we in staat om de contactmomenten met klanten via social te koppelen aan de klantkaart in onze klantcontactstelsel." Zodoende heeft Emesa overzicht van de volledige contacthistorie, zowel van de traditionele klantcontactkanalen zoals e-mail als de 'nieuwe' contactkanalen zoals Twitter en Facebook. Middels de koppeling met het klantcontactstelsel van KANA heeft Emesa een 360-graden klantbeeld weten te creëren waardoor de agents nog beter in staat zijn om de klant zo optimaal mogelijk te helpen. "Dit betekent dat de agents volledig op de hoogte zijn van alle communicatie met de klant en daardoor snel de juiste informatie kunnen geven."



Key Points

- ✓ Zeer gebruikersvriendelijk en overzichtelijk
- ✓ Koppeling met andere systemen
- ✓ Waardevolle rapportages over ervaringen van klanten

“

Tracebuzz maakt voor ons inzichtelijk hoe de verschuiving van negatief naar positief plaatsvindt door de dialoog aan te gaan.

Tiny Nijhof
Teamleider klantenservice
Emesa

”



Over de samenwerking met Tracebuzz is Emesa erg tevreden. “Er wordt adequaat gereageerd op onze vragen of wensen en de accountmanagers zijn altijd bereid om te helpen en te ondersteunen.” Vertelt Tiny. “Meer en sneller inzicht in wat onze klanten waarderen en wat onze verbeterpunten zouden kunnen zijn.” Is één van de belangrijkste aspecten die wij momenteel uit Tracebuzz halen. “In die zin is het ook een waardevolle aanvulling voor wat betreft ‘Voice of the Customer’ en NPS.”

Al sinds 2011 maakt Emesa gebruik van Tracebuzz en is zij zeer positief over het gebruik hiervan. “Tracebuzz is zeer prettig in gebruik en is in staat waardevolle rapportages te leveren over hoe de klanten ons ervaren. Wij zouden Tracebuzz dus zeker aanbevelen aan andere organisaties.”

Sinds het gebruik van Tracebuzz heeft Emesa het negatieve sentiment weten om te buigen naar een positief sentiment. Medewerkers krijgen in real-time inzicht in de berichtgeving op de verschillende platformen. Hierdoor zijn ze sneller op de hoogte van alle berichtgeving en kunnen ze binnen een scherp service level reageren. “Onze Klantenservice wordt hierdoor slagvaardiger en kan sneller inspelen op sentiment, waardoor eventuele dreigende escalaties kunnen worden ingedamd of voorkomen.” Daarnaast kunnen medewerkers door middel van Tracebuzz op een zo efficiënt mogelijke manier de berichtgeving afhandelen. Op online gebied biedt Emesa mede door het gebruik van Tracebuzz excellente service, wat resulteert in stijgende klantloyaliteit.

Door de webcare activiteiten kan Emesa stellen dat het een positief effect heeft gehad op de online reputatie. “Tracebuzz maakt voor ons inzichtelijk hoe de verschuiving van negatief naar positief plaatsvindt door de dialoog aan te gaan.” De verbeterde online reputatie leidt tot een hogere klantloyaliteit en klantretentie.

Over de klantenservice, met name webcare, kan Emesa stellen dat deze succesvol verloopt en sinds zij Tracebuzz gebruikt, heeft zij een scherper beeld gekregen van het imago. “Tracebuzz helpt niet alleen bij het ombuigen van sentiment, maar ook in het uitdragen van positieve nieuwsberichten vanuit de organisatie, zoals het posten van leuke acties.”

“

Door de koppeling met KANA zijn de agents volledig op de hoogte van alle communicatie met de klant en kunnen daardoor snel de juiste informatie geven.

Tiny Nijhof
Teamleider Klantenservice
Emesa

”