



Biznes kreatywnej mamy

Kilka faktów:

- ✔✔ Kasia: 34-latką, mama dwójki małych dzieci
- ✔✔ Prowadzi e-sklep od 3 lat, zaczęła podczas urlopu macierzyńskiego
- ✔✔ Branża: ubrania i akcesoria dla dzieci i mam

Sytuacja biznesowa:

- ➔ Po urodzeniu pierwszego dziecka, będąc na urlopie macierzyńskim, Kasia szukała idealnego nosidełka. Żaden z modeli dostępnych na rynku nie spełniał jej wszystkich oczekiwań. Kasia zaczęła więc szukać rozwiązania i sama stworzyła nową konstrukcję nosidełka. Projekt przypadł do gustu innym mamom z jej otoczenia, więc Kasia zaczęła robić nosidełka na sprzedaż. W końcu uruchomiła produkcję seryjną i otworzyła swój sklep internetowy. Od kilku lat oferuje w nim także inne produkty dla dzieci i mam.
- ➔ Początkowo sklep prowadziła tylko Kasia. Mąż pomagał w kwestiach magazynowych i spedycyjnych. Obecnie Kasia zatrudnia 10 osób.
- ➔ Za obsługę klienta odpowiadają Klara i Łukasz.

Wyzwanie

- ➔ Zadania w dziale obsługi klienta są podzielone: Klara odpowiada wyłącznie za pisemną obsługę klienta, a Łukasz obsługuje wszelkie zapytania telefoniczne. Klara otrzymuje wszystkie e-maile od klientów na ogólną skrzynkę emailową, na którą loguje się ze swojego komputera. Z Łukaszem można kontaktować się pod ogólnym, biurowym numerem telefonu, na który dzwonią także klienci i kontrahenci. W przypadku telefonów od kontrahentów, Łukasz podaje im numer telefonu Kasi i prosi o zadzwonienie do niej, ponieważ nie ma możliwości przekierowania połączenia. W firmie brakuje skalowalnego narzędzia komunikacyjnego, które umożliwiłoby przekierowania połączeń i całościowy wgląd w komunikację z klientami.