



Młody, obeznany z technologią przedsiębiorca

Kilka faktów:

- ✔ Tomek: 27-latek, absolwent uczelni ekonomicznej
- ✔ Wraz z dwójką przyjaciół od 2 lat prowadzi swój e-sklep. Biznes urósł w tym czasie z 3 do 7 osób. W obsłudze klienta pracuje 1 osoba, Tomek planuje powiększenie zespołu.
- ✔ Branża: wyposażenie dla smarthome

Sytuacja biznesowa:

- ➔ Od roku kierownikiem Obsługi Klienta jest Anna. W okresach wzmożonego ruchu Tomek pomaga w obsłudze klienta, odciążając Annę i zajmując się zapytaniami klientów.
- ➔ Kiedy Tomek wkracza do akcji, jest zależny od wiedzy Anny na temat historii klientów. Konieczność przekazywania Tomkowi informacji o poszczególnych Klientach odwraca uwagę Anny od jej pracy i zajmuje jej czas. Anna odbiera wszystkie e-maile od klientów na swojej imiennej skrzynce mailowej, a telefony na swoim firmowym numerze telefonu. Aby pomóc w obsłudze klienta, Tomek musi korzystać z konta Anny.
- ➔ Annie brakuje profesjonalnych narzędzi, które pomogłyby uporządkować jej pracę. Dlatego stworzyła własne procesy, na których najlepiej jej się pracuje. Rozmowy telefoniczne przychodzą tylko przez osobisty numer wewnętrzny Anny. Nie wie, kto dzwoni i musi wpisać nazwiska do systemu CRM, aby znaleźć szczegóły zamówienia.

Wyzwanie:

- ➔ Firma bardzo szybko się rozwija i już wkrótce do obsługi klienta zostanie zatrudnionych 2 kolejnych pracowników. Obecny system nie jest skalowalny, a procesy nie są przejrzyste.