



Pressemitteilung

Aachen, 28.06.2018

Decathlon Pro und Diabolocom: Ein starkes Team für den Sport

Aachen - Paris, 14. Juni 2018 - Decathlon Pro, die Profi-Abteilung des erfolgreichen französischen Sportartikelhändlers Decathlon, hat sich für Diabolocom entschieden, um seine Customer Experience auf die nächste Stufe zu bringen

Aachen, 24.Juni.2018 - [DPR] Kaufen und von Experten beraten werden - überall Decathlon Pro bietet seine Produkte und Dienstleistungen lediglich online und via Katalog an. Während sich die 300 Decathlon-Filialen in Frankreich an Freizeitsportler richten, läuft der Kontakt zu Vereinen und Unternehmen größtenteils am Telefon ab. Die telefonische Beratung wird im nord-französischen Villeneuve d'Asq koordiniert, wo 50 Mitarbeiter den gesamten französischen Markt betreuen. Das Callcenter umfasst 25 Stellen, die auf die verschiedenen Kundensegmente spezialisiert sind : Öffentliche Einrichtungen, Vereine und Verbände sowie Unternehmen.

Warum Diabolocom?

Mit jährlich 300.000 Minuten Anrufzeit und höchsten Ansprüchen an die Servicequalität benötigt Decathlon Pro für sein Contact Center eine Lösung, die zugleich zuverlässig und flexibel ist. Die Abdeckung aller Funktionen, eine schnelle Implementierung und das von Diabolocom vorgeschlagene Preismodell waren die Entscheidungsgründe für Decathlon Pro.

Ein spürbarer ROI schon nach vier Monaten

Bereits vier Monate nach der Einführung konnte sich Eric Lengert, Geschäftsführer von Decathlon Pro, über den ROI der neuen Kommunikationslösung freuen, nicht nur wirtschaftlich, sondern auch, was die Servicequalität betrifft : Dank der fortschrittlichen Funktionen des Tools werden Kunden stets mit einem geeigneten Experten für ihr Problem verbunden. Wenn der Kundenberater, den ein Kunde sprechen möchte, gerade nicht verfügbar ist, wird der Anruf automatisch an einen Mitarbeiter weitergeleitet, der im gleichen Bereich arbeitet und über die gleichen Kompetenzen verfügt, sodass Kunden immer optimal beraten werden.

Die Mitarbeiter von Decathlon Pro wissen zudem, dass sie jederzeit auf den Support und die Präsenz des Teams von Diabolocom zählen können, um die Weiterentwicklung ihres wichtigsten Arbeitswerkzeugs zu begleiten.

[weiterführender Link:](#)

Pressekontakt:

Pressekontakt

aivvox

Oliver Oschmann - oo@aivvox.net - 0241 4133126

Firmenportrait:

A propos de Diabolocom

Diabolocom ist ein Cloud-Contact-Center-Lösungsanbieter und zudem ein Telekommunikationsprovider. Dank seiner schnellen Implementierungsmöglichkeiten, seiner benutzerfreundlichen Schnittstellen, die vollständig in die wichtigsten CRM-Systeme integriert sind, und einem ausgezeichneten Support, ermöglicht es Diabolocom Unternehmen, hervorragende Kundenerfahrungen über alle Kanäle hinweg anzubieten und ihre Performance zu steigern. Diabolocom hilft mehr als 250 Unternehmen in 20 Ländern die digitale Transformation zu meistern,

darunter Firmen wie: Engie, Air Liquide, Smartbox, Photobox, Wonderbox, Galeries Lafayette, Carrefour, Decathlon, Dekra, Bonduelle, Webhelp, Teleperformance, u.v.m.
Weitere Informationen finden Sie unter: www.diabolocom.com

Pressemitteilung von: aixvox

Autor: Oliver Oschmann