

迪卡儂與 FRESHWORKS

自從台灣迪卡儂約一年前導入 Freshdesk Messaging 以來，客戶工單（查詢）的首次回覆時間從 2.5 小時大幅縮短到少於 5 分鐘。

Abby Lin
台灣迪卡儂顧客服務經理

分享此案例



總覽

挑戰

解決方案

成果

[回到成功案例](#)

迪卡儂與 FRESHWORKS 的機遇

Decathlon 集團 為世界最大的體育零售商之一，在全球69個國家和地區擁有1,600多家分店，以匯聚所有運動於同一個屋簷下為經營理念，透過自助形式出售低價錢高品質的產品。90 年代進軍台灣市場後，如今已發展為全台灣最大的體育零售商，並在主要城市開設十多間分店。隨著台灣迪卡儂的電子商務業務快速成長，回覆客戶郵件逐漸為客服團隊帶來不少困擾，專員需要花費更多時間回覆郵件而無法即時回應客戶當下的需求。

為了解決這個問題，迪卡儂一直在尋找一個更有效率、使用方便以及能為客戶帶來良好體驗的通訊工具。在比較過不同服務供應商後，他們最終選擇了 **Freshdesk Messaging** (原 Freshchat) – Freshworks 旗下的即時通訊軟體 – 並由 Freshworks 在台灣的首選合作夥伴 – 思想科技 Master Concept 提供專業諮詢與技術導入。



未接觸 FRESHWORKS 前面臨的客服危機

約在一年前，隨著電子商務業務的成長，回覆客戶郵件為迪卡儂客服團隊最大的挑戰之一。他們雖然花了比以往更多的時間在回覆訊息上面，但是卻無法即時有效回應客戶當下的需求。導致出現了「回覆時間拉長、站內網站客戶停留時間降低、業務增長減緩」的現象。而對於整體公司成功最重要的事情之一，就是評估客戶的互動性與滿意度。尤其是線上業務，即使沒有任何面對面的銷售流程，也會希望讓客戶知道他們是被重視的，然而迪卡儂團隊不僅無法即時回覆顧客需求，客戶詢問的首次回覆時間更是長達 2.5 小時。



導入 FRESHDESK MESSAGING 使客服溝通更有效快捷

為了解決上述的問題並提升客服績效，思想科技協助迪卡儂導入領先級的雲端客戶支援 Freshworks 旗下的即時通訊軟體 Freshdesk Messaging。Freshdesk Messaging 提供豐富的 API 提供企業用於客製化整合、自動化工作流程與智能分析。在思想科技的專業諮詢下，迪卡儂在一週內便建立並上線即時聊天與 FAQ 的功能。過去，當客戶在線上購物過程中遇到問題時，他們需要先退出網站去寫電郵詢問，然後再進入網站繼續購物。使用 Freshdesk Messaging 之後，客戶無需離開網站，只要在網站內輕按一下右下角的圖示即可馬上聯繫到客戶服務團隊或是自行查詢相關的FAQ。

當在和客戶進行聯繫時，系統還可以追蹤客戶正在觀看的頁面、是否有購物車或購物清單等。根據這些資料，迪卡儂的客服團隊不僅能快速地回覆問題，還可以更了解客戶的查詢，從而作出更準確的回覆。「Freshworks 提供強大的功能，讓我們的客服人員能夠快速且精準地給予顧客回應，設定快速回應大幅降低回覆時間，工單自動指派使團隊的工作量更平均，並讓值班經理更方便掌握工作效率。」台灣迪卡儂顧客服務經理 Abby Lin 表示。

[瞭解更多 Freshworks 功能](#)



迪卡儂善用 FRESHDESK MESSAGING 將客戶服務回應時間大幅縮短 96%

自從迪卡儂約一年前導入 Freshdesk Messaging 以來，來自客戶的工單（查詢）數量（包含來自 Freshdesk Messaging 的對話）從每月平均 3,500 張增加到 5,500 張。而工單的首次回覆時間反而從 2.5 小時大幅縮短到少於 5 分鐘，更多的客戶查詢也為迪卡儂提升線上銷售業績。Abby 更表示之前由於使用電郵查詢很不方便，客戶也懶得問問題以至於乾脆選擇不消費；而使用 Freshdesk Messaging 之後，當客戶在購買時有疑問，他們可以很方便的即時詢問。

客戶的反應也因此都非常正面，無論他們的問題是否獲得解決，客戶的滿意度都維持在 85-90 % 的高水平。目前，約一半的客戶會使用即時聊天室功能與客戶服務團隊聯繫，這比該公司先前估計的 20-30% 要高。除此之外，以前只有 40-45% 會使用電郵詢問過台灣迪卡儂的客戶最終會在該公司購物，在導入 Freshdesk Messaging 後，這比例上升至 50-55 %，大幅提升迪卡儂的購買率。

“

Freshworks 提供強大的功能，讓我們的客服人員能夠快速且精準地給予顧客回應，設定快速回應大幅降低回覆時間，工單自動指派使團隊的工作量更平均，並讓值班經理更方便掌握工作效率。

”

Elevate Your Digital Experience With

思想科技 MASTER CONCEPT

Talk to our specialists at sales@hkmci.com to start your cloud migration journey with us.

[聯繫我們](#)