



CTI 论坛(11-07-27)



第一线安莱“优服e佳”扮靓水舞新娘

2011/07/27

创建于2003年5月的网店水舞新娘，与淘宝网同龄，那时候电子商务的概念在中国也才刚刚兴起。

作为主营新娘婚纱礼服、头纱、套链、项链等的知名专业网店，水舞新娘凭借专业的产品与独特的品味赢得了良好的口碑。值得一提的是，水舞新娘与香港台湾的新娘秘书有很好的合作交流，原创的新娘礼服头纱头饰，在时尚新娘圈与专业化妆师圈有很大影响力。

经过8年的磨砺，水舞新娘现在已经成为淘宝名店，在淘宝同类店里排名达到全国前10名。

在电子商务不断深入发展的今天，完善的客服在成功的电子商务企业中的作用至关重要。很多网上商店不能提供完善及专业的客户服务，使很多消费者遭遇不愉快的网上购物体验，从而降低了客户在该网店的重复购买率。水舞新娘很早认识到了这一点，因此，随着客户的日益增多，之前的客服人员人手不够，网名“水舞”的该网店经营者决定引进第一线安莱的网店托管服务，以进一步提升客服质量，降低运营成本，从而在激烈的网购市场竞争中脱颖而出，赢得竞争优势。

今年3月份，即将迎来八周年店庆的水舞新娘通过应用第一线安莱的优服e佳服务全面升级了其网店服务，以期为客户营造出更好的网上购物体验。至此，水舞新娘与第一线安莱的合作由此也拉开了新的序幕，“不仅我们的普通网店使用了优服e佳网店托管服务，经过一段时间愉快的合作，我们的淘宝商城店也使用了优服e佳。”水舞介绍说。

第一线安莱创办人及行政总裁文立先生表示：“优服e佳这个名字的意思是期望第一线安莱能成为优质的网店托管服务提供商，其中‘佳’字谐音‘家’，旨在让所有优服e佳的客户群有家一般的幸福感与归属感，‘e’泛指我们为网上商店提供的服务。”

作为专业的外包呼叫中心服务提供商，第一线安莱的优服e佳经过专业培训、拥有丰富经验的客服人员可以为网店商家提供优质的客户服务，服务涉及售前、售后及美工支援等。集团的客服人员可以通过专线电话以及QQ、MSN、淘宝旺旺等网络在线沟通工具实现与买家的沟通，并完成从存货、售货、沟通发货、客户评价及评价管理在内的一系列交易流程。



CTI 论坛(11-07-27)

除了能满足对优质客户服务的需求外，第一线安莱的优服e佳服务还能帮助网店商家降低运营成本的投入，因为优服e佳拥有专业的客服团队，店主甚至无需对其进行网店操作的相关培训。此外，优服e佳还能保证服务的灵活性。当在销售旺季或参与秒杀及团购促销活动时，网店商家可以增加呼叫中心座席和服务时间，而淡季时又可适当的删减座席和服务时间，从而进一步地降低运营成本，提升经济效益。

水舞介绍，因为优服e佳的坐席的上线时间长，节假日不休息，与自己招聘客服人员相比，就算招聘2个员工也无法达到租用一个座席的标准，经济效益明显。另外，有了优服e佳服务提供的优质客户服务，也使得水舞新娘可以更专注于完善现有产品体系，从而为客户提供更优质产品，同时，水舞表示，有了优服e佳后，他们已经开始着手计划实施从传统的网店经营向管理经营品牌的转型。

另外，水舞也认为，优质的客户服务、合理的成本控制、优质的产品供应是网店成长与发展的利器，有了优服e佳，水舞新娘月销售额节节攀升，目前已经成为拥有15名员工的有限公司。

CTI论坛报道