



## Service-Matchball für Tennis-Point.de

Der führende Online-Store Tennis-point.de punktet durch CustomerCall seit 2008 mit noch mehr Kundennähe und Service.



**Firma:**

Tennis-Point GmbH & Co. KG

**Website:**

tennis-point.de

**Branche:**

Sportartikel

**Firmenprofil:**

Tennis Point bietet Equipment und Kleidung für Profis und Hobby-Spieler: Vom Tennisschläger und Tennisball über die Tennisbekleidung und Tennisschuhe bis zu Tennistaschen, Griffbändern und Trainerbedarf. Auch für Squash und Badminton gibt es passendes Zubehör.

**Business Challenge:**

Ziel war es, ergänzend zur Produktsuche und der bestehenden üblichen Telefon-Hotline durch den Einsatz von CustomerCall einen klaren Service-Mehrwert zu schaffen. Zusätzlich sollten Produkte mit erhöhtem Beratungs- / Service-Bedarf identifiziert werden.

Tennis-Point setzte als einer der Pilotkunden von CustomerCall die neue Call-Lösung ein.

**Die Lösung:**

Platzierung eines CallButtons auf jeder einzelnen Produktdetailseite. So erreicht der Kunde bei produkt-spezifischen Anfragen den passenden Servicemitarbeiter direkt und komplett kostenfrei.

**Ergebnis:**

tennis-point.de setzt durch den Einsatz der neuen Kommunikationslösung CustomerCall ein klares Statement für mehr Service und Kundennähe im Web. Mit der Produktivität und Service-Effizienz steigt zudem auch die Kundenzufriedenheit.

Durch die individuellen Buttons können Zeitpunkt, Anzahl und Dauer der Nachfragen zu den einzelnen Produkten gemessen werden und so Produktbeschreibungen und Service(zeiten) optimiert werden.

