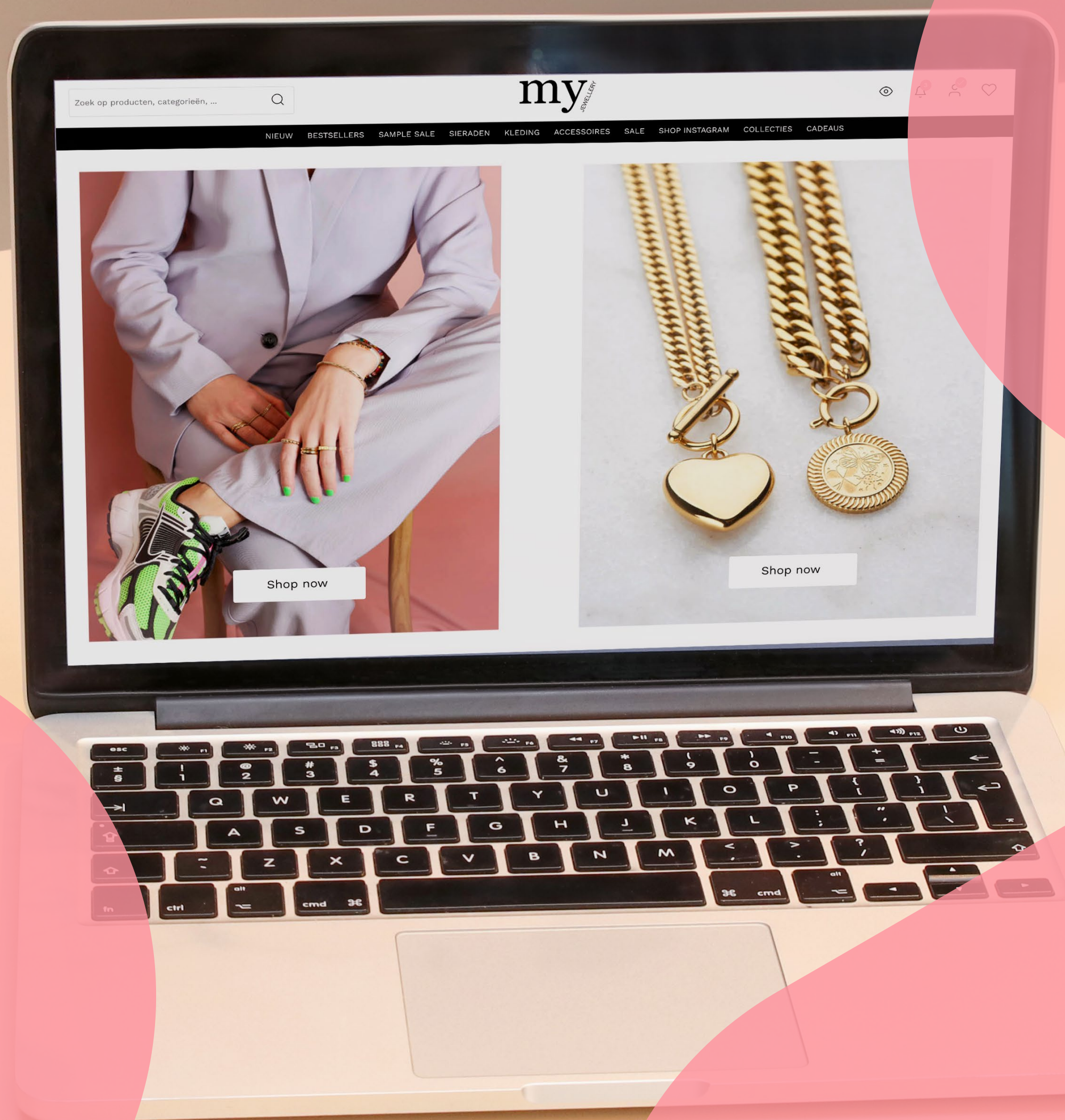




CM.com

x

my
JEWELLERY

My Jewellery.

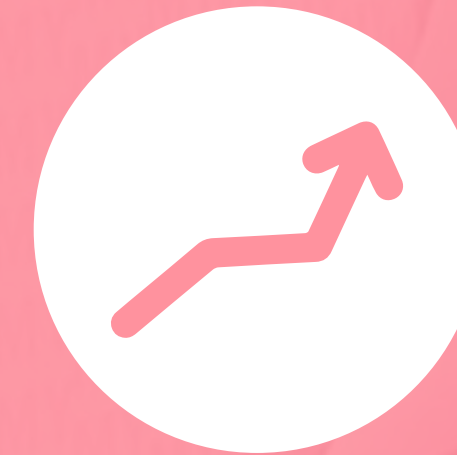
Embrace the ongoing celebration of life.

2011

Opgericht



Eerste boutique
in Den Bosch



Snelgroeiend
e-commerce bedrijf

20

Boutiques in
Nederland



Verkooppunten
in NL, BE & DE

400

Medewerkers



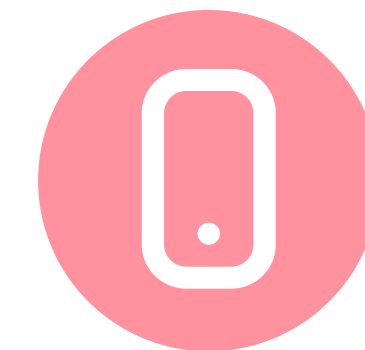
>265.000
fans



>480.000
volgers



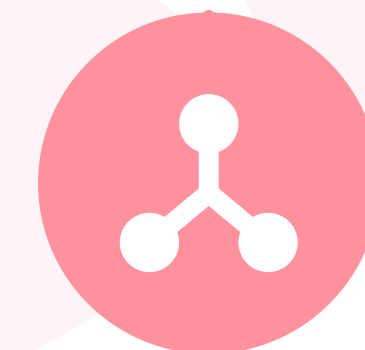
Het Customer Care team van My Jewellery heeft drie pijlers met elk een eigen team.



Offline



Live Chat



Social



Persoonlijk contact is voor My Jewellery al vanaf het begin de sleutel tot succes.

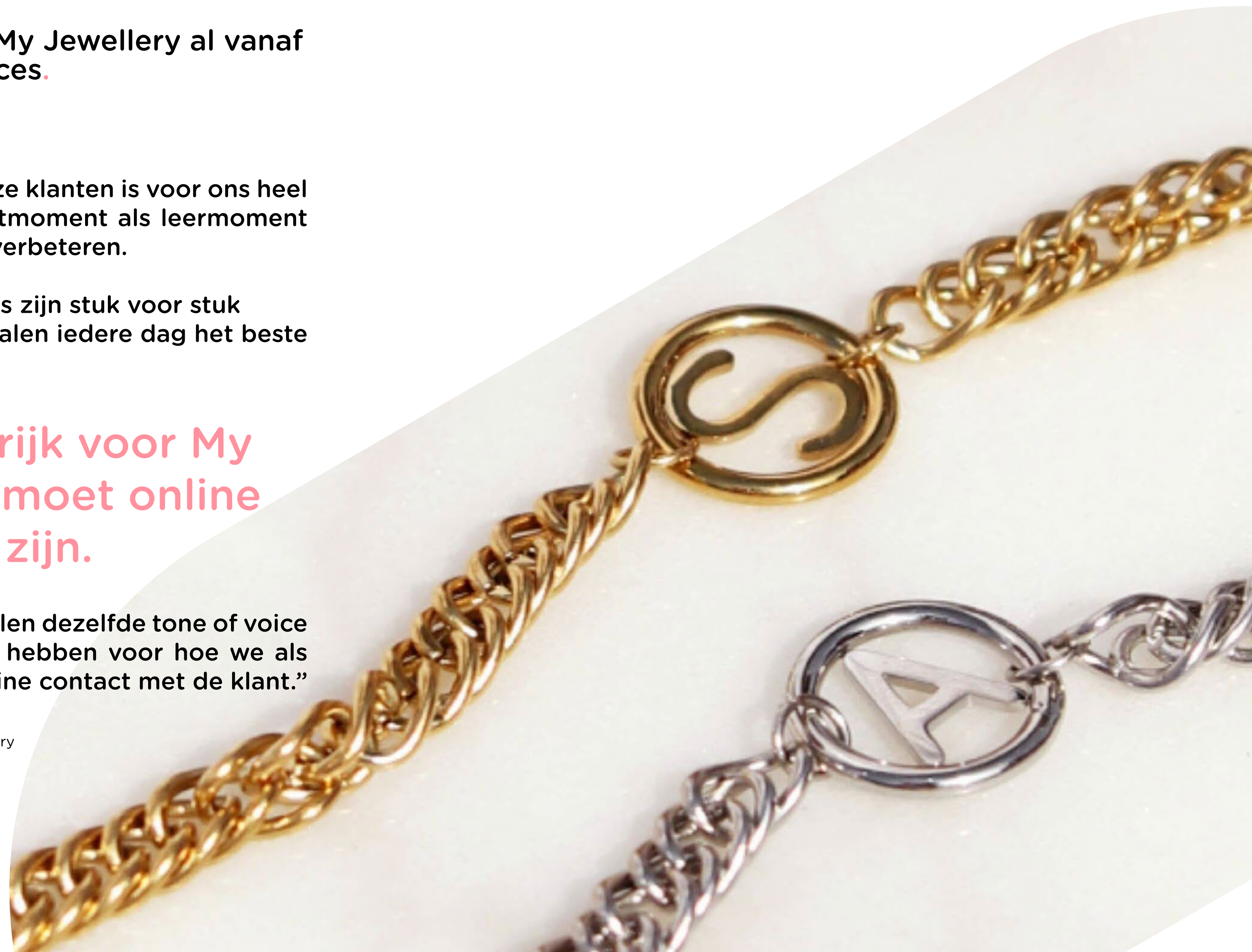
“In contact zijn en blijven met onze klanten is voor ons heel belangrijk. We zien ieder contactmoment als leermoment om ons merk en onze service te verbeteren.

Onze klantenservice medewerkers zijn stuk voor stuk ‘ambassadors’ van ons merk en halen iedere dag het beste uit onze customer service.

Beleving is belangrijk voor My Jewellery en deze moet online en offline identiek zijn.

Dit bereiken we door via alle kanalen dezelfde tone of voice te hanteren en veel aandacht te hebben voor hoe we als merk overkomen in online en offline contact met de klant.”

- Marieke van Helvoirt, General Manager van My Jewellery





My Jewellery zet **Live Chat** succesvol in voor persoonlijk contact op de website.

Gemiddeld aantal klantgesprekken, reactiesnelheid en tevredenheid per maand.



6547

Gesprekken via Live Chat



94%

van de berichten wordt binnen 30 sec beantwoord



89%

van de mensen is tevreden na het gesprek

SLA: First Response Time

30 sec

Avg. First Response Time

18.2 sec



My Jewellery wil op **ieder platform** aanwezig zijn, waar hun klanten zich ook bevinden.



“De belangrijkste reden van ons succes is dat we veel aandacht hebben voor de mensen die bij ons kopen. We positioneren onszelf in onze communicatie als ‘vriendin van de klant’ en daarin gaan we ver. Dus niet alleen online en op socials, maar ook op WhatsApp, Facebook Messenger, noem maar op.

Het feit dat **Mobile Service Cloud** ons in staat stelt om overall aanwezig te zijn vanuit één tool, maakt het werk voor ons echt heel efficiënt.”

- Marieke van Helvoirt, General Manager van My Jewellery





My Jewellery wil klanten zo goed mogelijk helpen, ook om bijvoorbeeld het perfecte cadeau te vinden. Zo worden we **‘vriendin van de klant’**.



CM.com (AMS: CMCOM) is een wereldwijde leider in cloudsoftware voor conversational commerce die bedrijven in staat stelt om een superieure klantervaring te leveren. Ons communicatie- en betalingsplatform stelt marketing, sales en customer service in staat om de betrokkenheid met klanten via meerdere mobiele kanalen te automatiseren, gecombineerd met naadloze betalingsmogelijkheden die de verkoop stimuleren, klanten winnen en de klanttevredenheid vergroten.