



Skalierung und Kundenzufriedenheit im Einklang:

Wie Cargoboard mit Aircall seinen Support von 10 auf 800 Anrufe pro Tag ausbaute.



Sprecher



Elena Melenteva
Head of Partnerships



Bastian Lüktemeyer
Head of Operations





Kundensupport

Die Transformation des Kundensupports:

“Aircall verbessert die Teamleistung
und Reaktionsfähigkeit bei der
täglichen Arbeit erheblich.”

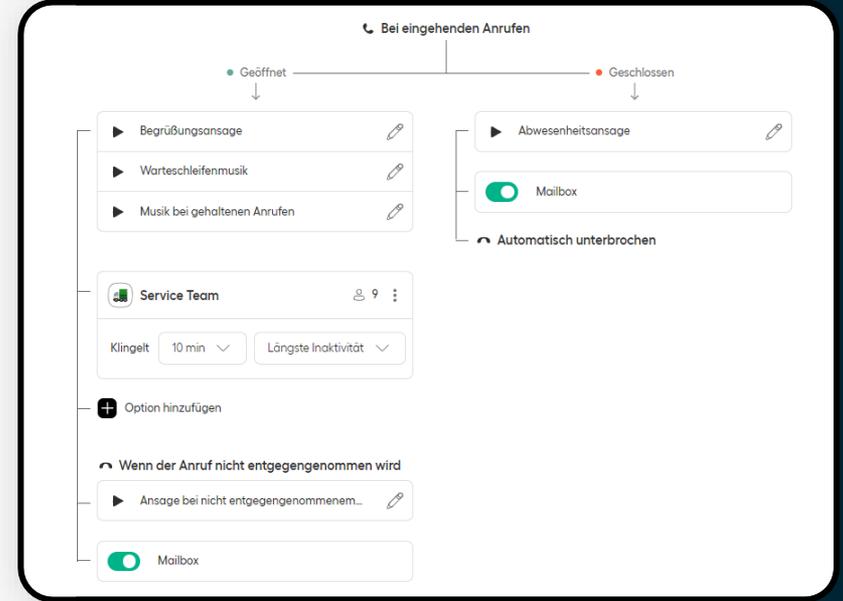




Optimierte Abläufe

Personalisierte Call Routing

Cargoboards Prozesse für eingehende Anrufe, Workflow-Integration und zukünftige IVR-Routing-Optionen.





Expansion

Direct Loads - General		+49 5251 5329140
Paul Walle		+49 5251 5329160
AT Service		+43 732 350051
ES Sales		+34 919 03 29 59
ES Service		+34 919 03 29 60
PT Service		+351 308 802 101
PT Sales		+351 308 802 102
PL Service		+48 22 103 23 71

Time slots

Available on

M T W T F S S

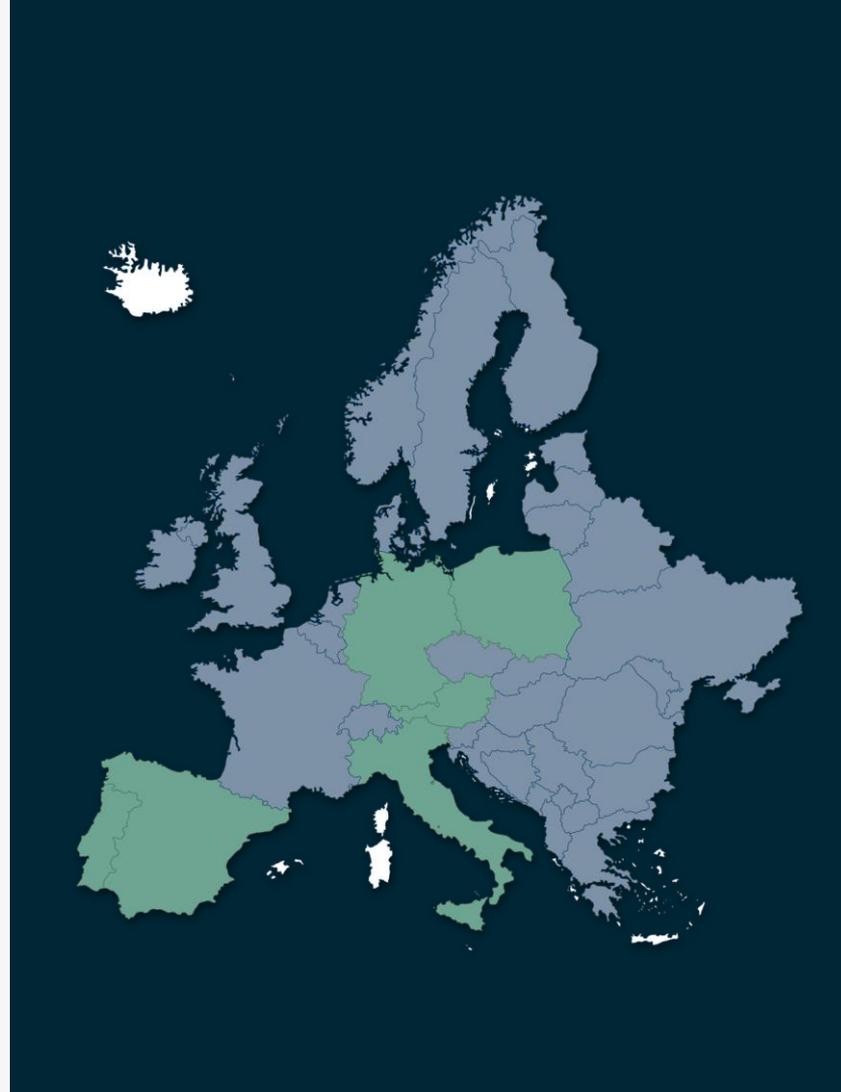
From 09:00 To 18:00

Available on

M T W T F S S

From 00:00 To 00:00

+ Add new time slot

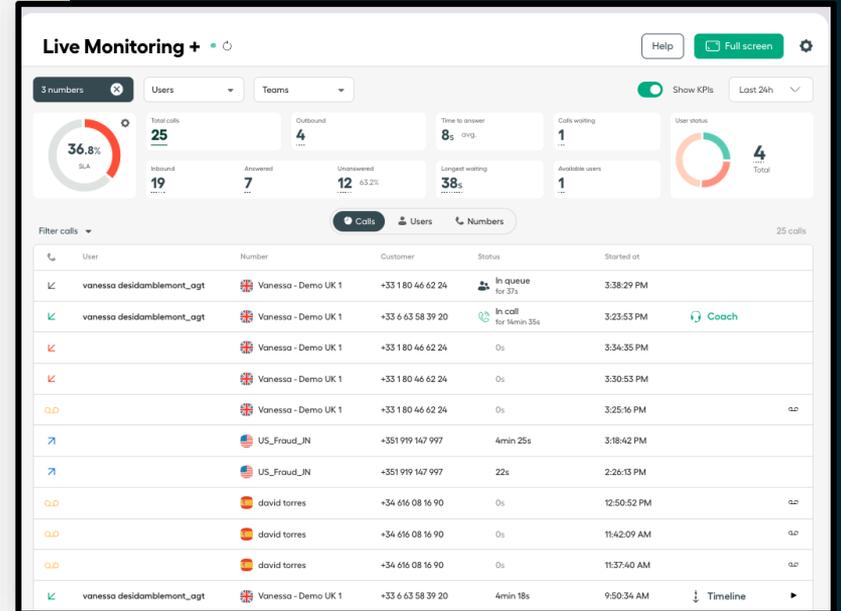




Coaching

Unterstützung vom
ersten Tag an:

Cargoboards Coaching-Ansatz
für die gezielte Einarbeitung
neuer Support-
Teammitglieder:innen sowie
Weiterbildung.





The Power of
Conversation
aircall.io

Aircall Workspace

Die leicht integrierbare
Kommunikations- und
Informationsplattform für
ambitionierte Vertriebs-
und Supportteams.

The screenshot displays the Aircall workspace interface. On the left is an 'Inbox' with a search bar and a list of messages. A 'New message' notification for 'Anette Edwards' is shown. The main area shows a call transcript for 'Anette Edwards' (+7 970 279 4321) with an 'Ongoing call' indicator. The transcript includes a 'Call ended' notification and a customer message in German: 'danke für die Erklärung Ihres Rückgaberechts. Ich habe diese Schuhe gekauft und würde sie gerne in Größe 44 umtauschen. Haben Sie die Größe auf Vorrat?'. Below the message is an image of orange sneakers. A response message follows: 'Hallo Anette, diese Schuhe in Größe 44 werden in 3 Tagen in unserem Lager eintreffen. Können wir uns kurz unterhalten, um den Umtausch zu bestätigen?'. On the right, 'CALLER INSIGHT CARDS' provide CRM data for Anette Edwards, including her email (Anette@acme.com), phone number, order number (#47920UHD), amount (\$340), tracking URL, and status (Austausch im Gange). Another card shows her email address and owner (Alex Johnson). A 'PREVIOUS INSIGHTS' card indicates a 'Positive mood' and provides a summary of the return request. The interface is powered by Aircall AI.



Besuchen Sie uns STAND J3

Elena Melenteva
elena@aircall.io

aircall.io/de



Bastian Lütkemeyer
luetkemeyer@cargoboard.com

cargoboard.com/de





The Power of
Conversation
aircallio

**VIELEN
DANK !**