



Studija slučaja

Kako je objedinjena komunikacija uz Daktelu
**poboljšala dostupnost, brzinu
i korisničko iskustvo**



O kompaniji CETIN:



Telekomunikacije, mreže,
data servisi

700

700 poziva
i 200 tiketa dnevno

73

73 aktivna Daktela
korisnika



CETIN, najveća veleprodajna data mreža u Češkoj, odabrao je Daktelu za upravljanje korisničkom komunikacijom. Rezultat nije samo 93% dostupnosti i munjevito brzo odgovaranje na zahteve, već i jedinstven pristup u radu različitih timova.



Različiti sistemi, nedostatak pregleda, slaba izveštajnost

Pre uvođenja Daktele, CETIN se suočavao sa nekoliko ključnih problema:

- Komunikacija se odvijala kroz više nepovezanih sistema
- Nije bilo snimanja poziva ni objedinjene CRM baze
- Nisu postojali relevantni izveštaji ni uvid u performanse timova

Sve ovo je otežavalo saradnju između odeljenja i strateško unapređenje korisničke podrške.



Potpuna unifikacija komunikacije među timovima

Od 2020. godine, CETIN postepeno uvodi Daktelu u sve timove koji su u kontaktu sa korisnicima:



**Kontakt centa
za korisnike**



**Infolinija i call centar
za pružanje usluga**



**Terenski
dispečerski centar**

Zahvaljujući integraciji u jedinstven savremeni sistem, zaposleni su dobili potpun uvid u svaki poziv i zahtev, a korisnici brže odgovore.



Rezultati koji govore sami za sebe



Brzina odgovora

86% poziva obrađeno u roku od 30 sekundi
68% tiketa obrađeno u roku od 1 sata



Propušteni pozivi

Smanjenje od **10%**, dostupnost **93%**



Zadovoljstvo korisnika (CSAT)

Poboljšanje od **3%** od 2022. godine



Efikasnost tima

Automatizacija (AI chat) $\approx$ **1 FTE**



Obim interakcije

700 poziva i **220** tiketa dnevno



Broj korisnika Daktele

73 aktivna korisnika



"Implementacijom AI chatbota značajno smo smanjili broj zahteva koje agenti moraju da obrađuju, čime smo efektivno uštedeli kapacitet jednog zaposlenog na puno radno vreme. Velika prednost je što nije bilo potrebe za komplikovanim intervencijama, jer chatbot funkcioniše nezavisno i prirodno rasterećuje tim."



Jan Vepřek, Supervizor za pružanje usluga





Funkcionalnosti koje CETIN koristi u punom kapacitetu



70 licenci
za glasovne pozive



17 licenci
za e-mail



49 SMS
licenci



AI asistent
za elektronsku
komunikaciju



Robocaller
za post-call NPS
merenje



"Moderni web-bazirani Daktela sistem pokazao se efikasnim i za našu infoliniju i korisničku podršku. Zato smo odlučili da povežemo i naš dispečerski centar, kako bi svi sektori koji komuniciraju sa krajnjim korisnicima koristili istu platformu. Zahvaljujući punoj integraciji, sada imamo potpunu kontrolu nad svakim pozivom, što nam omogućava da se potpuno fokusiramo na unapređenje zadovoljstva korisnika, uz automatski fidbek i kvalitetne alate za online i offline izveštavanje."



Jakub Stehlík, menadžer korisničkog iskustva (CX), CETIN



Šta sledi?

CETIN planira dalje razvijanje automatizacije i personalizacije usluga, zahvaljujući snažnim osnovama postavljenim uz pomoć Daktela platforme.



Zainteresovani ste za slično rešenje?

Kontaktirajte nas i pokazaćemo vam
kako i vaša komunikacija može biti
transformisana uz Daktelu.



+381 11 418 02 05



daktela@daktela.rs



www.daktela.com

