



## Case study

Ako zjednotená komunikácia s Daktelou  
zvýšila dostupnosť, zrýchlila reakcie  
a zlepšila zákaznícku skúsenosť



## O spoločnosti CETIN



Telekomunikácie,  
pevné siete, dátové služby

**700**

Denne vybavených  
700 hovorov a 200 ticketov

**73**

73 aktívnych  
používateľov Daktely



CETIN, najväčšia veľkoobchodná dátová sieť v ČR, si pre riadenie zákazníckej komunikácie vybral Daktelu. Výsledkom je nielen 93% dostupnosť a bleskové reakcie na požiadavky, ale aj jednotný prístup naprieč tímami.



## Rôznorodé systémy, chýbajúci prehľad a slabý reporting

Pred nasadením Daktely čelil CETIN niekoľkým kľúčovým problémom:

- komunikácia prebiehala vo viacerých oddelených systémoch,
- chýbalo nahrávanie hovorov aj jednotné CRM,
- neexistoval zmysluplný reporting a prehľad o výkonnosti tímov.

To všetko bránilo efektívnej spolupráci medzi oddeleniami a strategickému zlepšovaniu zákazníckej starostlivosti.





## Kompletné zjednotenie komunikácie naprieč tímami

Od roku 2020 CETIN postupne nasadzuje Daktelu vo všetkých zákazníckych tímoch:



**Kontaktné centrum**  
pre zákazníkov



**Infolinka a call centrum**  
pre prípravu služieb



**Lokálny**  
dispečing

Vďaka integrácii do jedného moderného systému získali zamestnanci komplexný prehľad o každom hovore a požiadavke – a zákazníci rýchle a okamžité reakcie.



## Výsledky, ktoré hovoria za všetko



**Rýchlosť odozvy**

**86 %** hovorov vybavených do 30 sekúnd  
**68 %** ticketov zodpovedaných do 1 hodiny



**Zmeškané hovory**

Zníženie o **10 %**, dostupnosť **93 %**



**Zákaznícka spokojnosť (CSAT)**

Zlepšenie o **3 %** od roku 2022



**Úspora personálnych kapacít**

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



**Objem interakcií**

**700** hovorov a **220** ticketov denne



**Počet používateľov Daktely**

**73** aktívnych používateľov



*"Nasadením AI chatu sme výrazne znížili objem dotazov, ktoré musia riešiť operátori, čím sme efektívne ušetrili kapacitu zhruba jedného plného pracovného úväzku. Veľkou výhodou je, že to nevyžadovalo žiadne zložité zásahy – chatbot beží samostatne a prirodzene uľahčuje prácu nášmu tímu."*



**Jan Vepřek**, Supervízor poskytovania služieb







## Funkcie, ktoré CETIN využíva naplno



**70 hovorových**  
licencií



**17 e-mailových**  
licencií



**49 SMS**  
licencií



**AI asistent**  
pre elektronickú  
komunikáciu



**Robocaller**  
pre NPS meranie  
po hovore



*"Moderný webový systém Daktela sa nám osvedčil na infolinke aj v zákazníckej podpore. Rozhodli sme sa preto do systému zapojiť aj náš dispečing tak, aby všetky oddelenia, ktoré komunikujú s koncovými zákazníkmi, využívali rovnaký moderný systém. Vďaka plnej integrácii máme teraz komplexnú kontrolu nad každým hovorom. Môžeme sa tak plne sústrediť na zlepšovanie zákazníckej spokojnosti na základe automatickej spätnej väzby a kvalitných nástrojov pre online aj offline reporting."*



**Jakub Stehlík**, CX manager CETIN



## A čo bude ďalej?

CETIN plánuje naďalej rozvíjať automatizáciu a personalizáciu služieb, a to vďaka silným základom postaveným na Daktela platforme.



### Zaujalo vás toto riešenie?

Ozvíte sa a ukážeme vám, ako môže Daktela transformovať aj vašu komunikáciu.



**+421 220 510 420**



**daktela@daktela.com**



**www.daktela.com**

