



CETIN
MEMBER OF PPF GROUP



Esettanulmány



Miként tette hatékonyabbá a Daktela egységes kommunikációs megoldása

**az rendelkezésre állást, a válaszidőt
és az ügyfélművelődést**



A CETIN-ről:



Távközlés, hálózatok,
adatszolgáltatások

700

700 hívás és 200 hibajegy
kezelése naponta

73

73 aktív
Daktela-felhasználó



A CETIN, a Cseh Köztársaság legnagyobb nagykereskedelmi adathálózata a Daktelát választotta ügyfélkommunikációjának kezelésére. Az eredmény nemcsak a 93%-os rendelkezésre állás és a kérésekre adott villámgyors válasz, hanem a csapatok egységes megközelítése is.



Kihívás:

Sokféle rendszer, áttekintés hiánya, gyenge jelentéskészítés.

A Daktela bevezetése előtt a CETIN számos kulcsfontosságú problémával szembesült:

- A kommunikáció több különálló rendszerben zajlott
- Nem volt hívásrögzítés vagy egységes CRM
- Hiányzott az értelmes jelentéskészítés és a csapatteljesítményre vonatkozó betekintés

Mindez akadályozta az osztályok közötti hatékony együttműködést és az ügyfélkezelés stratégiai fejlesztését.



Megoldás: A kommunikáció teljes egységesítése a csapatok között.

2020 óta a CETIN fokozatosan vezeti be a Daktelát az összes ügyfélkapcsolattal foglalkozó csapatban:



Contact Center
az ügyfelek számára



Infoline és call center
a szolgáltatásnyújtáshoz



Helyi
diszpécserközpont

Az egyetlen modern rendszerbe való integrációnak köszönhetően az alkalmazottak átfogó áttekintést kaptak minden hívásról és kérésről - az ügyfelek pedig gyorsabb válaszokat kaptak.



Eredmények, amelyek önmagukért beszélnek



Válaszidő

A hívások **86%-át** 30 másodpercen belül fogadják,
a jegyek **68%-át** 1 órán belül megválaszolják.



Nem fogadott hívások

10%-os csökkenés, **93%-os** rendelkezésre állás



Ügyfélelégedettség (CSAT)

3%-os javulás 2022 óta



Személyzeti hatékonyság

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



Interakciók mennyisége

700 hívás és **220** hibajegy naponta



A Daktela felhasználók száma

73 aktív felhasználó



"Az AI chatbot bevezetésével jelentősen csökkentettük az operátorok által kezelendő lekérdezések számát, ami nagyjából egy teljes munkaidős álláshely kapacitását takarította meg. Nagy előnye, hogy nem volt szükség komplex beavatkozásra - a chatbot önállóan fut, és természetesen tehermentesíti a csapatunkat."

Jan Vepřek, Service Provision Supervisor





Funkciók, amelyeket a CETIN teljes mértékben kihasznál



70 hanghívás
licenc



117 e-mail
licenc



49 SMS
licenc



AI asszisztens
az elektronikus
kommunikációhoz



Robocaller
a hívás utáni
NPS méréshez



"A modern Daktela web-alapú rendszer mind az infoline, mind az ügyfélszolgálatunk számára hatékonynak bizonyult. Ezért döntöttünk úgy, hogy a diszpécserközpontunkat is csatlakoztatjuk a rendszerhez, így a végfelhasználókkal kommunikáló valamennyi részleg ugyanazt a modern platformot használja. A teljes integrációnak köszönhetően most már minden hívás felett teljes ellenőrzést gyakorolhatunk. Ez lehetővé teszi számunkra, hogy teljes mértékben az ügyfélelégedettség javítására összpontosítsunk, az automatikus visszajelzések és az online és offline jelentéskészítés minőségi eszközei alapján."



Jakub Stehlík, CX manager CETIN



Mi a következő lépés?

A CETIN az automatizálás és a szolgáltatás személyre szabásának további fejlesztését tervezi, a Daktela platformra épített erős alapoknak köszönhetően.



Hasonló megoldás iránt érdeklődik?

Lépjen kapcsolatba velünk, és megmutatjuk, hogyan alakíthatja át a Daktela az Ön ügyfélkommunikációját is.



+36 1 800 1585



daktela@daktela.hu



www.daktela.hu