



Studiu de caz



**Cum a revoluționat Daktela viteza
de răspuns și experiența clienților
cu soluția omnichannel?**



Despre CETIN



Telecomunicații, Rețele,
Data Service

700

700 apeluri și 200 de tichete
gestionate zilnic

73

73 utilizatori
activi Daktela



CETIN, cea mai mare rețea de date en-gros din Republica Cehă, a ales Daktela pentru a gestiona comunicarea cu clienții săi. Rezultatul nu se rezumă doar la o disponibilitate de 93% și răspunsuri rapide la solicitări, ci și la implementarea unei abordări unificate între echipele implicate în procesul de comunicare.



Nevoia de business

Astfel, înainte de implementarea Daktela, CETIN se confrunta cu câteva probleme esențiale:

- Comunicarea se desfășura prin mai multe platforme
- Apelurile nu se înregistrau, iar CRM-ul nu este integrat în fluxul de lucru și restul tool-urilor utilizate
- Rapoartele și analiza performanței echipelor erau inexistente

Toate acestea îngreunau colaborarea eficientă între departamente și îmbunătățirea strategică a serviciilor pentru clienți.



Module Daktela și comunicare omnichannel

Din 2020, CETIN a implementat treptat Daktela în toate departamentele care interacționează cu clienții:



**Contact
& Call Center modern**



**Linie de informații pentru
furnizarea serviciilor**



**Dispach Center
local**

Datorită integrării într-un singur sistem modern, echipa CETIN a obținut o viziune completă asupra fiecărui apel și solicitare, iar clienții au primit răspunsuri mult mai rapide și personalizate.



Beneficiile utilizării Daktela



Viteza de răspuns

86% dintre apeleuri sunt preluate în 30 de secunde,
68% dintre tickete primesc răspuns într-o oră



Apeluri pierdute

Reducere de **10%** a apelurilor pierdute și



Satisfacția clienților (CSAT)

disponibilitate de răspuns de **93%**



Eficiența personalului

Creștere de **3%** față de 2022



Volumul interacțiunilor

Automatizare (chat AI) ≈ **1 FTE**



Numărul utilizatorilor Daktela

700 apeluri și **220** tickete zilnic

73 utilizatori activi



"Prin implementarea Chatbot-ului AI, am redus semnificativ numărul de solicitări de care agenții trebuiau să se ocupe, economisind eficient capacitatea unui post full-time. Un mare avantaj este faptul că nu a fost necesară nicio intervenție complexă. Chatbot-ul rulează independent și reduce încărcătura echipei noastre."



Jan Vepřek, Supervisor Furnizare Servicii



Funcționalitățile pe care CETIN le folosește la capacitate maximă



70 licențe pentru
apeluri vocale



17 licențe pentru
e-mailuri



49 licențe pentru
SMS-uri



Asistent AI pentru
comunicarea
electronică



Robocaller pentru
măsurarea NPS
post-apel



"Sistemul modern web based Daktela s-a dovedit eficient atât pentru linia noastră de informații, cât și pentru suportul clienților. De aceea, am decis să conectăm și centrul nostru de livrare la sistem, astfel încât toate departamentele care comunică cu clienții finali să folosească aceeași platformă omnichannel. Datorită integrării complete, acum avem control total asupra fiecărui apel. Acest lucru ne permite să ne concentrăm pe îmbunătățirea satisfacției clienților, bazându-ne pe feedback automat și instrumente de calitate pentru rapoartele online și offline."

Jakub Stehlík, CX manager CETIN



Ce urmează?

CETIN plănuiește să dezvolte în continuare automatizarea și personalizarea serviciilor, pe baza unei fundații solide construite pe platforma Daktela.



Ești interesat de aplicația omnichannel?

Contactează-ne și vom stabili împreună un DEMO aplicat nevoilor tale de business, pentru a transforma comunicare și serviciile de Customer Support.



+40 31 229 7414



daktela@daktela.ro



www.daktela.com

