



NOTINO



CASE STUDY

Vybudování zákaznické podpory a sjednocení požadavků zákazníků NOTINO

Společnost Notino si vybudovala své dominantní místo na trhu nejen svou cenovou politikou, ale především orientací na zákazníka. Kde by byla společnost Notino dnes nebýt kvalitní zákaznické podpory?

Spolupráce

Spolupráce s Daktelou započala již před více než 15 lety. V Notinu plánovali expanzi na další trhy, proto hledali systém, který by jim s rozšiřováním do zahraničí pomohl. Hledali solidního obchodního partnera a systém, který by vyhovoval všem požadavkům a zjednodušil by komunikaci se zákazníkem a všechny komunikační kanály by sdružil na jedno místo tak, aby to bylo pro operátora jednoduché a přehledné.

Zároveň bylo všem v Notinu sympatické, že Daktela je také česká firma. Komunikační aplikace Daktela byla nakonec vybrána jako nejvhodnější systém, který splňoval veškeré nároky a požadavky společnosti Notino.

Jak každým rokem Notino rostlo, požadavky na zákaznický servis se měnily. Vždy ve spolupráci s Daktelou našli způsob, jak systém upravit, tak aby mohli zkoušet nové projekty a zlepšovat komunikaci se zákazníky. Když potřebovali software Daktela personalizovat, v Daktela jim vyšli vstříc a vždy se našlo společné řešení. Daktela tak rostla společně s Notinem.

NOTINO

O společnosti Notino

Cesta společnosti NOTINO začala v roce 2004 v České republice. Za 18 let působení se NOTINO stalo jedním z největších internetových obchodů s parfémami a kosmetikou v Evropě. Zákazník a excelentní zákaznická podpora pro NOTINO od začátku byla a vždy bude na prvním místě.

Díky vlastním technologiím, perfektně zvládnuté logistice a distribučnímu centru je objednávka průměrně už do dvou hodin na cestě k zákazníkovi.



27 zemí



2500 zaměstnanců



20 milionů spokojených
zákazníků



100 000 unikátních
produktů od 2500 značek



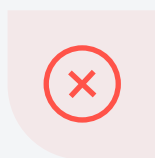
Odbaví se až 180 tisíc
balíků denně



V roce 2022 bylo prodáno
109 milionů produktů
a doručeno 16 milionů balíčků



V kontaktním centru hovoří
19 jazyky a pracují 7 dní v týdnu



Před implementací Daktely

- používání více řešení od různých společností
- nejednotná, nepřehledná komunikace v rámci firmy i s klienty

Výzvy



**expanze do zahraničí
a multijazyčné
prostředí**



**automatizace
provozu
kontaktního centra**



**pokrytí více
komunikačních
kanálů**



**zajištění bezproblémového
nákupu a rychlá
odezva na požadavky
zákazníků**

S růstem počtu našich zákazníků a nutností budovat efektivnější komunikaci nám už více než 15 let pomáhá Daktela. Její vývojové oddělení vždy vyšlo vstříc všem požadavkům pro zlepšení našeho zákaznického servisu. Postupnou centralizací a integrací více komunikačních kanálů nám umožnila řešit požadavky klientů přehledně a hlavně efektivně. Hovory, e-maily, webchaty a Facebook už nepředstavují hlavu plnou problémů, ale naopak radost z dobře obslužených zákazníků. A to nejen v Čechách a na Slovensku, ale Notino díky Daktele dokáže obsloužit klienty ve více než 27 zemích. Díky přehlednému řešení call centra máme všechny komunikační platformy pohromadě a máme tak pod dohledem celkovou komunikaci se zákazníkem.

Notino

Moduly



Tiketovací systém



CRM



Hlasové služby



Webchat



SMS chat



Zahraniční čísla



Facebook Messenger

Tiketovací systém

Ten umožňuje Notinu spravovat přehledně a jednoduše veškerou komunikaci se zákazníky napříč všemi zeměmi na jednom místě, a to ze všech komunikačních kanálů, ať se jedná o emaily, hovory, web chat, kontaktní formuláře nebo sociální síť.

Systém automaticky rozdělí komunikaci do jednotlivých front podle e-shopů a zemí. Každá komunikace je zaznamenána v jednom přehledném vláknu komunikace a díky modulu CRM má Notino k dispozici veškerou komunikační nákupní historii napříč všemi e-shopy.

Virtuální ústředna Daktela PBX

Virtuální ústředna umožnila Notinu zvolit si pro každý e-shop vlastní telefonní číslo, případně více telefonních čísel pro jednotlivé e-shopy. Hovory tak může monitorovat a využívat přehledné statistiky. Hovory nahrává a na lince si nastavuje pracovní a mimopracovní dobu.

Virtuální asistentka Týna

Při zavolání na zákaznickou linku se s vámi spojí virtuální asistentka Týna, která pomůže s vyřízením vašeho požadavku a v případě potřeby vás přepojí na operátora. V případě Notina se virtuální asistentka zeptá, zda chce zákazník vědět, kde se nachází jeho objednávka a zákazník tak nemusí čekat na spojení s operátorem. Pokud se týká dotaz něčeho jiného, přesměruje ho ihned na živého operátora.

SMS konektor

S pomocí nástroje pro zákaznickou péči tzv. SMS konektorem automaticky odesílá SMS zprávy a šetří tak čas operátorů zákaznické linky. SMS konektor využívá především k potvrzení objednávek nebo k odeslání informací o expedici zboží. Pro každý trh se odesílá SMS zpráva v daném jazyce.

SMS Chat

Daktela SMS Chat je jeden z komunikačních kanálů Daktely, který umožňuje Notinu komunikaci se zákazníky přes SMS zprávy a tyto zprávy následně sdružuje do vláken. Výhodou je jeho univerzálnost a podpora na všech mobilních telefonech.



Web Chat

Daktela Web Chat slouží jako nástroj pro rychlou komunikaci. Díky integraci tohoto nástroje do Daktely má Notino přehled nad vyřízenými web chaty a rychle je spojí se zákazníkem a jeho objednávkou. Když je takto zákazníkem osloveno, vidí jeho aktuální pozici na webu, tedy to, co si právě prohlíží, a může tak lépe reagovat na jeho dotazy nebo mu pomoci s výběrem produktu.

Zahraniční čísla

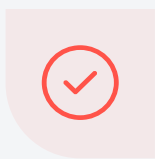
Zahraniční příchozí čísla poskytují Notinu okamžitou prezenci a dovolatelnost e-shopu v zahraničí a umožňuje tak expanzi do nových oblastí s minimálními náklady a investicemi. Zákazníci v zahraničí volají za místní poplatky na zahraniční číslo Notina a tyto hovory jsou následně směrovány zdarma na ústřednu.



„Hardwarová ústředna instalovaná v garáži a agenti vyřizující požadavky klientů v několika samostatných aplikacích. Ano, i to byla realita zákaznické podpory v minulosti. Také díky spolupráci s Notinem se Daktela vyvinula do přehledného webového rozhraní, které nyní nabízí možnosti omnichannel řešení. Spolupracujeme s Notinem od začátku a jsme pyšní na to, že i díky nám se mohla společnost Notino dynamicky rozvíjet. S rostoucím zákaznickým servisem tak mohli výrazně rozšířit také počet svých klientů.“

Lukáš Klacik, Daktela





Přínosy

Díky propracovanému trasování uživatelů a reportů mají team leadéři Notina přehled o všech aktivitách a díky tomu mohou efektivně plánovat kapacity teamů tak, aby mohli odbavovat požadavky zákazníků v co nejkratším čase. Dalšími důležitými přínosy jsou:

- sjednocení veškeré komunikace do jednoho přehledného systému
- přehledné a efektivní řešení zákaznických požadavků
- omnichannel řešení, které umožňuje obsluhovat zákazníky a řešit jejich požadavky všemi dostupnými komunikačními kanály
- z jedné kanceláře spravují e-shopy v desítkách zemí a mohou expandovat dále

Daktela neustále přichází s novými funkcemi a službami.

Přizpůsobuje se Notinu a roste s ním.

Jaké jsou další plány? Například využití voicebotů

Notino využívá výhod nových nástrojů umělé inteligence pro zpracování hlasové komunikace a do budoucna plánuje další investice do rozšíření automatizace provozu.

Implementací virtuálního agenta se prakticky ihned sníží finanční i personální náklady na zákaznickou podporu a zároveň se razantně zvyšuje konverze objednávek. Další výhodou je zvýšení dostupnosti a dovolatelnosti kontaktního centra, virtuální asistenti totiž fungují v režimu 24/7 a bez problémů zvládají i špičky, protože stíhají více paralelních hovorů současně. To vše vede ve výsledku k rychlejšímu odbavení požadavků zákazníků a tedy k jejich vyšší spokojenosti.

Virtuální agenti vyřizují běžné, často se opakující, dotazy a požadavky místo operátorů a operátorek díky technologii rozpoznávání řeči a umělé inteligenci. Virtuální asistent dokáže porozumět lidskému hlasu a reagovat na něj podle připraveného scénáře.

Virtuální agent umí také rychle a spolehlivě pomoci například s výběrem vhodného produktu nebo služby, dokáže poradit nebo doporučit další postup či řešení případného problému, třeba při reklamaci. Přitom je vždy vstřícný, ochotný a přátelský a to 24 hodin denně, 365 dní v roce.

Automatizace rutinní komunikace s umělou inteligencí vždy ulehčí práci týmu zákaznické péče, který se může soustředit více na záležitosti, kdy je potřeba větší míra empatie nebo osobní konzultace.

**Máte zájem
o podobné
řešení?**



+420 226 211 245



daktela@daktela.com



www.daktela.com