



Case study



Jak sjednocená komunikace s Daktelou
zvýšila dostupnost, zrychlila reakce
a zlepšila zákaznickou zkušenost



Telekomunikace,
pevné sítě, datové služby

700

700 hovorů a 200 ticketů
odbaveno denně

73

aktivních uživatelů
Daktely



CETIN, největší velkoobchodní datová síť v ČR, si pro řízení zákaznické komunikace vybral Daktelu. Výsledkem je nejen 93% dostupnost a bleskové reakce na požadavky, ale i jednotný přístup napříč týmy.



Výzvy: Různorodé systémy, chybějící přehled, slabý reporting

Před nasazením Daktely čelil CETIN několika klíčovým problémům:

- Komunikace probíhala ve více **oddělených systémech**
- Chybělo **nahrávání hovorů i jednotné CRM**
- Neexistoval **smysluplný reporting** a přehled o výkonnosti týmů

To vše bránilo v efektivní spolupráci mezi odděleními i ve strategickém zlepšování zákaznické péče.



Řešení: Kompletní sjednocení komunikace napříč týmy

Od roku 2020 CETIN postupně nasazuje Daktelu ve všech zákaznický orientovaných týmech:



Kontaktní centrum
pro zákazníky



Infolinka a call centrum
pro přípravu služeb



Lokální
dispečink

Díky integraci do jednoho moderního systému získali zaměstnanci komplexní přehled o každém hovoru i požadavku – a zákazníci okamžitější reakce.



Výsledky, které mluví za vše



Rychlost odezvy

86 % hovorů odbaveno do 30 sekund
68 % tiketů zodpovězeno do 1 hodiny



Zmeškané hovory

Snížení o **10 %**, dostupnost **93 %**



Zákaznická spokojenost (CSAT)

Zlepšení o **3 %** od roku 2022



Úspora personálních kapacit

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



Objem interakcí

700 hovorů a **220** tiketů denně



Počet uživatelů Daktely

73 aktivních uživatelů



„Nasazením AI chatu jsme výrazně snížili objem dotazů, které musí řešit operátoři, a tím jsme efektivně ušetřili kapacitu zhruba jednoho plného pracovního úvazku. Velkou výhodou je, že k tomu nebylo třeba žádného složitého zásahu – chatbot běží samostatně a přirozeně odlehčuje našemu týmu.“



Jan Vepřek, Supervizor poskytování služeb



Funkce, které CETIN využívá naplno



70 hovorových
licencí



17 e-mailových
licencí



49 SMS
licencí



AI asistent
pro elektronickou
komunikaci



Robocaller
pro NPS měření
po hovoru



„Moderní webový systém Daktela se nám osvědčil na infolince i v zákaznické podpoře. Rozhodli jsme se proto do systému zapojit také náš dispečink tak, aby všechna oddělení, která komunikují s koncovými zákazníky, využívala stejný moderní systém. Díky plné integraci máme nyní komplexní kontrolu nad každým hovorem. Můžeme se tak plně soustředit na zlepšování zákaznické spokojenosti na základě automatické zpětné vazby a kvalitních nástrojů pro online i offline reporting.“



Jakub Stehlík, CX manager CETIN



Co dál?

CETIN plánuje **dále rozvíjet automatizaci a personalizaci služeb**, a to díky silným základům postaveným na Daktela platformě.



Zajímá vás podobné řešení?

Ozvěte se a ukážeme vám, jak může Daktela transformovat i vaši komunikaci.



+420 226 211 245



daktela@daktela.com



www.daktela.com

