



ESETTANULMÁNY

**Egy naponta több száz tranzakciót
bonyolító ügyfélszolgálat
működése a Daktelával**

Áttekintés

A Kifli.hu ügyfélszolgálat havi 20-30.000 ügyletet bonyolít le, amelynek zökkenőmentes és hatékony menedzsmentje csak egy olyan átfogó, omnichannel megoldás alkalmazásával válik lehetségessé, mint a Daktela. A felhő alapú call center szoftver funkciói teljes mértékben lefedik az ügyfélszolgálat működését, és lépést tud tartani a cég dinamikus növekedésével.

Az ügyfélszolgálati szoftverrel szemben támasztott követelmények



az összes kimenő és bejövő kommunikáció egyetlen rendszerbe történő egyesítése



funkciók széles skálája



heti 2 nap home office támogatása



különböző csatornákon keresztül történő kommunikáció



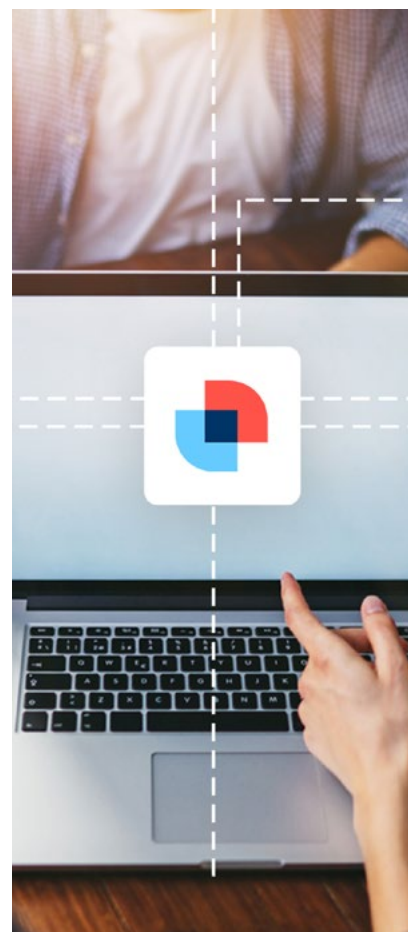
az ügyfélszolgálat javítása érdekében történő adatgyűjtés



az üzleti folyamatok automatizálása



jelentéskészítés és statisztikai támogatás



Bemutakozik a Kifli.hu

A Kifli.hu a cseh Rohlik Csoport magyar leányvállalata. A régiós multinacionális cég 10 éve van jelen Csehországban, ahol piacvezető az élelmiszer-házhozszállítás terén. A Magyarországon 2019 decemberében indult Kifli.hu-nál a pandémiának köszönhetően a kezdeti rendelésszám néhány hónap alatt a tízszeresére növekedett, és a cég azóta is dinamikus növekedést mutat, ma már 3,5 millió rendelést teljesítenek havonta. Legfőbb vonzerejét a termékinnovációk, az egyedi termékpalletta, a kényelem és a segítőkész ügyfélszolgálat adják.



**Budapest és agglomeráció
Velencei-tó, Balaton**



e-kereskedelem



14.000 féle terméktípus



5.000 db rendelés / nap



194.000 fő vásárló / hó

Kapcsolattartás a Daktelán keresztül

A kapcsolattartás a Daktelán keresztül alapvetően két irányban történik: a vásárlókkal és a futárokkal. A Daktela egyetlen rendszerben, zökkenőmentesen egyesíti a Kifli.hu által használt összes kommunikációs csatornát:



Gyors és hatékony problémamegoldás a Daktelával

A rendszer automatikusan eltárolja a kommunikációs előzményeket az összes elérhető csatornán belül. Így amikor egy kérés érkezik, az ügyintéző azonnal rendelkezik az összes információval az adott vásárlóval kapcsolatban, ennek köszönhetően hatékonyabban és gyorsabban tudja megoldani a problémát.



Bármilyen kérdés merül fel a cégben a vásárlókkal kapcsolatban, száz százalék, hogy vissza tudjuk keresni a Daktelában, mi történt ott.

Karakó Éva, a Kifli.hu ügyfélszolgálati vezetője

A Daktela bevezetése

Mivel a cseh anyacég és az összes leányvállalat a Daktelát használja, nem volt kérdés, hogy a Kifli.hu-nál is a Daktela alkalmazás kerül bevezetésre. Az ügyfélszolgálat felépítésében kiemelkedő szerepet kapott a riportkészítési funkció, amely teljes rálátást biztosít az egész részleg működésére. A kezdeti 6 operátorból álló csapat mára 21 főre bővült, és a Daktela jelentéseinek segítségével folyamatosan optimalizálhatóak az ügyfélszolgálaton zajló folyamatok, és javítható az operátorok teljesítménye.



SL: 80%/20 mp.



20 mp



24 perc

Bármelyik pillanatban el tudok vinni a menedzsment felé egy olyan riportot, melyből világosan látszik, hogy az adott munkamennyiséghez több vagy kevesebb ember kell-e, vagy éppen miért kell megváltoztatunk egy munkafolyamatot.

Karakó Éva, a Kifli.hu ügyfélszolgálati vezetője

Használt modulok



Hanghívások, beleértve a rögzítést



Advanced Analytics



Webchat



Click-To-Call



Email/Helpdesk



A Daktela moduljai teljes mértékben lefedik az ügyfélszolgálat működését. A felhőnek köszönhetően pedig a világ bármely pontjáról tudjuk használni – ez biztosítja a transzparens működést, és azt, hogy bárholnan ellenőrizhető a munkánk.

Karakó Éva, a Kifli.hu ügyfélszolgálati vezetője

Több mint call center

A Daktela megoldását ma már az ügyfélszolgálaton túl egyéb területeken is sikerrel alkalmazza a Kifli.hu.

Logisztika

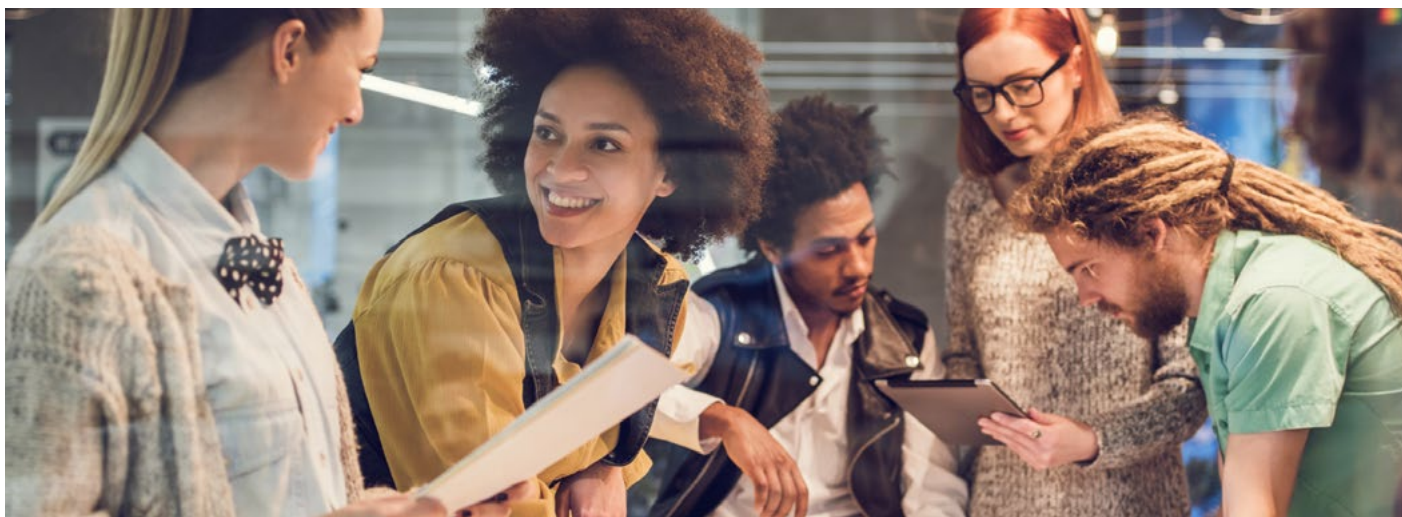
A Kifli.hu minden küldeményét kiemelt figyelemmel kezeli. A futárok akadálymentes munkavégzését a Daktela call center funkciói támogatják.

HR

A Kifli.hu rendelésszámának dinamikus emelkedése időről időre ugrásszerűen megnövekedett munkaerőigénnyel jár. A toborzási folyamat során rögzített hívásban akár 1200 jelölt is felhívható 1 nap alatt.

Sales

A sales kampányok telemarketings támogatását is a Daktela call center szoftverrel végzi a Kifli.hu.



AI megoldások

A Kifli.hu ügyfélszolgálatának egyik legnagyobb erőssége, hogy minden vásárló számára rövid időn belül elérhető az élő ügyintéző. A cégcsoport egyedülálló üzletpolitikájának része, hogy a rendelkezésre álló operátor azonnal és kedvesen válaszoljon minden felmerülő panaszra vagy kérésre, de ez nem jelenti azt, hogy a cég elzárkózik az AI-vezérelt chatbotok és voicebotok alkalmazásától, sőt! Kifejezetten keresi azokat a pontokat, ahol a mesterséges intelligencia eszközök támogatni tudják az ügyfélszolgálat munkáját. Ilyen például a telemarketing és az egyéb sales területek, ahol a közeljövőben "munkába állnak" a robotok.

Amennyiben szeretné megismerni, milyen lehetőségek rejlenek a Daktelában, **vegye fel velünk a kapcsolatot!**



+36 1 800 1585



daktela@daktela.hu



www.daktela.hu