



ESETTANULMÁNY

Több mint call center: külső és belső kommunikáció egyetlen rendszerben

Áttekintés

A Leziter az elmúlt néhány évben kiemelkedően nagy bevételnövekedést produkált, köszönhetően az online vásárlások iránti bizalom erősödésének és a cégvezetés által meghozott stratégiai döntéseknek. A gyors ütemű növekedés miatt szükségessé vált, hogy a számos használatban lévő szoftvert egy olyan központi megoldással helyettesítsék, amely a munkavégzés kontrollja és a feladatkezelés révén sokkal hatékonyabbá teszi nem csak az ügyfélszolgálat, de a többi részleg munkáját is. Ez lett a Daktela, melyet jelenleg a logisztikai, a gazdasági, az informatikai, a beszerzési és a marketing osztály is használ.

Az ügyfélszolgálati szoftverrel szemben támasztott követelmények



Országos lefedettség



online kis- és nagykereskedelem



18.000 termék



500 kiszállítás / nap



75.000 egyedi vásárló / év



Kiváló Üzleti Márka,
Kiváló Fogyasztói Márka
(MagyarBrands, 2020, 2022), 12.
legnagyobb, magyar tulajdonú
online kereskedő (GKID, 2023)



homelux.hu | geminiduo.hu
leziteronline.hu | kerra.hu



az összes csatornán zajló kommunikáció egyetlen rendszerben történő egységesítése



funkciók széles skálája



távmunka/home office támogatása



lehetőség az ügyfelekkel való kommunikációra különböző csatornákon keresztül



az ügyfélszolgálat javítása érdekében történő adatgyűjtés



az üzleti folyamatok automatizálása



jelentéskészítés és statisztikai támogatás

Bemutatkozik a Leziter

A magyar alapítású Leziter Kft. működésének 16 éve alatt a lakberendezési piac egyik legnagyobb online szereplőjévé vált. Ma közel 70 munkavállaló felel azért, hogy a 18.000 forgalmazott termék a cég által üzemeltetett webáruházakon keresztül eljusson a fogyasztókhoz. A Leziter Kft. nagykereskedelmi tevékenységet is folytat, közel 7000 terméket kínál kiemelkedően jó feltételekkel viszonteladói partnerei számára.

A cég elsődlegesen online piaci szereplő, de Baján, ahol a cég központja is található, a több mint ezer négyzetméteres, Homelux lakberendezési áruházban is várja vásárlóit.

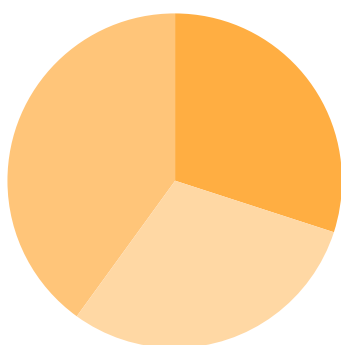
Kapcsolattartás a Daktelán keresztül

A kapcsolattartás a Daktelán keresztül számos irányban és kommunikációs csatornán történik. Míg a külső kapcsolattartás a vásárlókkal és a beszállítókkal, addig a Leziter különböző részlegei közötti belső kapcsolattartás is a Daktelán keresztül zajlik.



Gyors és hatékony problémamegoldás a Daktelával

A Daktela automatikusan tárolja a kommunikációs előzményeket az összes rendelkezésre álló csatornán minden egyes kapcsolat és vállalat esetében, beleértve a helpdesk jegyeket is. Amikor egy kérés érkezik, az ügyintéző az ügyfélkártya automatikus megnyitásának köszönhetően azonnali információval rendelkezik az ügyfélről, így jobban és gyorsabban tudja megoldani a feladatokat, problémákat.



Ügyfélszolgálati tranzakciók aránya

- Panaszkezelés: 30%
- Információnyújtás: 30%
- Rendeléssel, szállítással kapcsolatos kérdések kezelése: 40%

Az ügyfélszolgálati vezető alá tartozó 11 munkatárs munkájának hatékonysága a jelentések segítségével jól mérhető és optimalizálható. A Daktela előtt mindenre külön szoftvert használt a cég, viszont a Daktela jelenleg mindegyiket tudja helyettesíteni.

Kőszegi Attila, a Leziter kereskedelmi igazgatója

A Daktela bevezetése

Webmesteri előkészítést követően, egyszerűen zajlott a bevezetés. Az ügyfélszolgálat és a munkatársak gyorsan, nagyjából 1 hét leforgása alatt átszoktak az új rendszerre és annak logikai felépítésére, mivel a Daktelát könnyű volt adaptálni a Leziter már meglévő folyamataiba. A cég a bevezetés óta rendszeresen oktatja munkavállalóit a Daktela helyes használatára, így megelőzve a hibázás lehetőségét.



SL: 80%



40 mp



8-10 ezer db./hó

Fél év telt el a januári bevezetés óta, és minden kolléga magabiztosan használja a rendszert. A munkájuk jól követhető és ellenőrizhető a feletteseik által, így nem csak a munkavállalók, de a vezetők munkáját is nagyban megkönnyíti a rendszer.

Kőszegi Attila, a Leziter kereskedelmi igazgatója

Használt modulok



Hanghívások, beleértve a rögzítést



Listázás



Jelentéskészítés



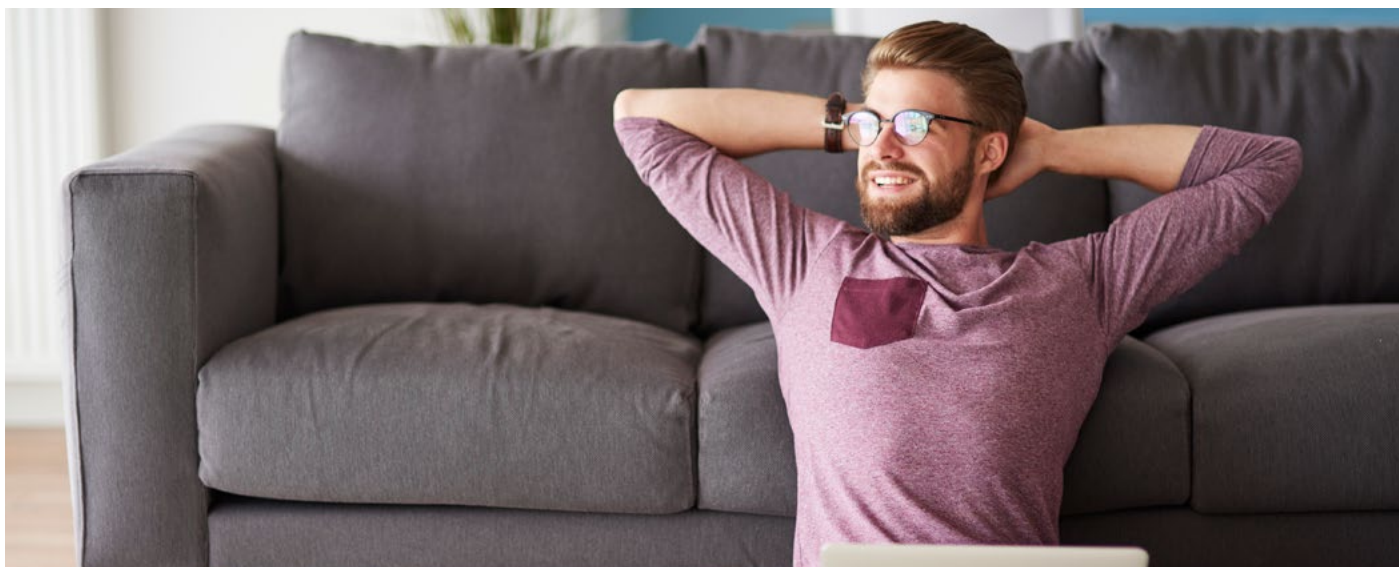
Hibajegy rendszer



CRM



Tudásbázis



Átfogó riportok és üzleti intelligencia

Egy új rendszerre való átállás egy több mint 70 főt foglalkoztató cég életében mindenképpen kihívás, hiszen minden munkavállaló másként alkalmazkodik. A jelentéskészítési lehetőségek széles skálája és a minden csatornán elérhető valós idejű statisztikák azonban lehetővé teszik, hogy folyamatosan nyomon követhető legyen, hol vannak az ügyfélszolgálat működésének gyenge pontjai, és lépéseket lehessen tenni a kommunikáció javítása érdekében.



AI megoldások

A Leziter hamarosan mesterséges intelligencia eszközökkel fogja támogatni az ügyfélszolgálat munkáját. Az AI vezérelt chatbotok és voicebotok bevezetésével az ismétlődő kérések és kérdések kezelésének terhet leveszik az operátorok válláról, hogy több kapacitásuk maradjon az összetettebb problémák megoldására. Hosszú távon pedig az AI eszközök használatával szeretnék csökkenteni az ügyfélszolgálat költségeit, növelni a megrendelések konverzióját és kibővíteni a rendelkezésre állást.

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



+36 1 800 1585



daktela@daktela.hu



www.daktela.hu