



ESETTANULMÁNY

A MUZIKER webshop ügyfélszolgálatának optimalizálása

Kihívás

A Daktela omnichannel megoldásának bevezetését elsősorban az indokolta, hogy olyan átfogó ügyféltámogatás-kezelési megoldásra volt szükség, amely egyszerűsíti és racionalizálja a kommunikációt, valamint hatékonyabbá teszi a contact center működését.

SW követelmények



az összes kommunikáció egységesítése egyetlen rendszerben



a funkciók széles skálája



az ügyfelekkel való kommunikáció lehetősége különböző csatornákon keresztül



adatgyűjtés az ügyfélkezelés javítása érdekében



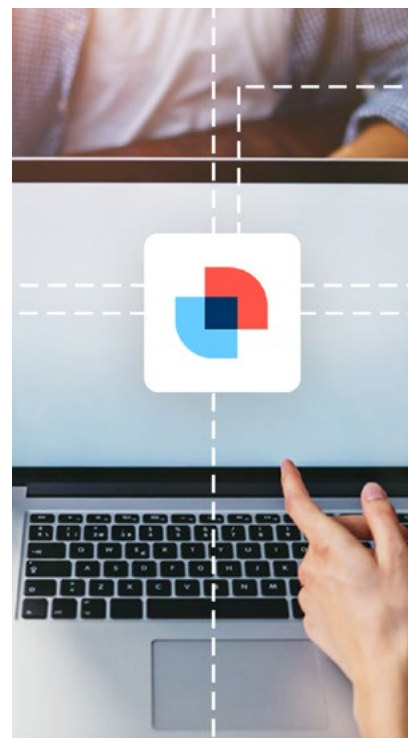
a vállalati folyamatok automatizálása



más vállalati alkalmazások integrálásának lehetősége



a jelentéstétel és a statisztikák támogatása



MUZIKER

A Muziker bevezetése



Szlovákiából indult, majd gyorsan terjeszkedett egész Európában, és már régóta az egyik legnépszerűbb hangszereket forgalmazó webshop.



Az elmúlt években termékkatalógusa jelentősen bővült, és már nem csak hangszereket kínál. Ezt a gyors fejlődést nagyon nehéz volt „menedzselni”, különösen ügyfélszolgálati szempontból.



Mivel a Muziker továbbra is szabadidős termékek modern kiskereskedőjeként pozicionálja magát, ezért új technológiákra kellett átállnia.



31 országból
származó ügyfelek



online
üzlet



12 üzlet különböző
szakterületekkel



700 000
küldemény évente



1 900 000
ügyfél

A Muziker korábban egy olyan rendszert használt a munkájához, amely alapvetően korlátozta ügyfélszolgálati tevékenységét.

- hatástalan és széttagolt működés
- tisztázatlan ügyfélkommunikáció
- gyakori rendszerleállások
- kihasználatlan kommunikációs csatornák
- a rendszer funkcionálisának hiánya

Mindez kihatott az ügyféltámogatás minőségére. A 2019-es karácsonyi szezon, amelynek során a Muziker hatalmas megrendelés- és ügyfélkérés-áradattal szembesült, meggyőzte őket arról, hogy a stratégiaváltás elkerülhetetlen. Ekkor döntöttek úgy, hogy 2020-ban bevezetik a Daktelát.

„Mivel webáruházunk gyorsan nőtt, rájöttünk, hogy teljes mértékben kontroll alatt kell tartanunk a kommunikációnkat, és erre csak a Daktela szoftvere volt képes. Korábban sok hiba keletkezett a kommunikációban, például az egyes rendszerek összekapcsolatlansága miatt, de ez mostanra a Daktelának köszönhetően teljesen megoldódott. A 2019-es karácsonyi vásárlási roham során megbizonyosodtunk arról, hogy az ügyfélszolgálatot akkor optimalizálni, amikor már szükség van rá, sajnos túl késő. A Daktela most egy nagyon fontos és rugalmas partnerünk lett, aki nélkül már egyáltalán nem tudjuk elképzelni az ügyfélszolgálatot.”

Peter Minich, a Muziker ügyvezető igazgatója

A Daktela bevezetése

A Daktela bevezetése több fázisban, országonként történt. Az indulási pontokat az e-mailes kommunikáció integrálása a telefonhívásokkal, valamint a kapcsolattartási adatok importálása a Daktela CRMrendszerébe jelentette. A Muziker idővel további modulokkal bővítette az alkalmazást, és a telefonhívásokból, e-mailekből, SMS-üzenetektől, webes csevegésekből és a közösségi hálózatokból származó összes kommunikációt egyetlen átlátható rendszerben egyesítette.

Modulok



Hang, beleértve a hangfelvételt is



Click-To-Call



Email/Helpdesk



SMS Connect



Webchat



Fejlett analitika



Facebook Messenger



Wallboard



„A Daktela egy univerzális ügyfélszolgálati megoldás számunkra. Különösen nagyra értékeljük, hogy gyakorlatilag minden lehetséges kommunikációs csatornát lefed, ahol egy ügyfélnek köze van hozzánk – a kezdeti megkereséstől kezdve a megrendelés felbontásán át az esetleges panaszokig.”

Peter Minich, a Muziker ügyvezető igazgatója

A Muzikernél a Daktela alkalmazás áttekintést adott a platform működésének gyenge pontjairól, az egyes operátorok tevékenységéről, és lehetővé tette számukra, hogy intézkedéseket hozzanak az általános kommunikáció javítása érdekében.



Csökkentette a függőben lévő ügyfélkérelmek számát



Növelte az ügyfélszolgálati ügynökök elérhetőségét



Felgyorsította a bejövő hívások megoldását



Növelte a hívások sikerességi arányát



Csökkentette az ügyfélválaszok várakozási idejét



Optimalizálta a hívás időtartamát és a kommunikáció minőségét



Optimalizálta az operátori kapacitást és a munkatevékenységeket



Optimalizálta az operátorok számát a legforgalmasabb órákban

AHT 3:58 | NPS 70%

* 2022. január-december



Önkiszolgáló lehetőség

A bevezetés során a Muziker kiválasztotta a kulcsfelhasználókat, akik a képzés után adminisztrátori hozzáférést kaptak a Daktela alkalmazás kezeléséhez. Ez lehetővé teszi a Muziker munkatársai számára, hogy segítsenek az új funkciók és változások gyorsabb bevezetésében azáltal, hogy közreműködnek a Daktela testreszabásában, természetesen a Daktela szakembereivel együttműködve. Ez jelentős megtakarításokat is eredményez humán erőforrás és idő tekintetében.



Daktela CRM

A rendszer 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.

A CRM a Daktela platform szerves részét képezi. Ez egy optimalizált rendszer az ügyfeladatok, különösen az ügyfélkapcsolatok gyűjtésére, rendezésére és feldolgozására.

Muziker rozšiřuje využití platformy Daktela

„Ebben az évben elkezdjük a Daktela platform használatát vállalatunkban az ügyfélkommunikáción túl is kiterjeszteni. Például a beszerzési osztályunk mostantól a beszállítókkal való kommunikációt is a Daktelán belül fogja kezelni.

Ennek az osztálynak a munkatársai számos ország mintegy 1600 beszállítójával kommunikálnak. A CRM modul használatát közvetlenül felajánlottuk, és az a gyakorlati lehetőség, hogy az ügyfeladatbázisból, a jegyrendszerből és a telefonközpontból különálló kapcsolati és cégadatbázisok állnak rendelkezésre, gyors, rugalmas és átlátható kommunikációt eredményez.”

Peter Minich, a Muziker ügyvezető igazgatója



A több ügyfél és a több termék nem feltétlenül jelenti az ügyfélszolgálat nagyobb leterheltségét és minőségének romlását, amennyiben modern, omnichannel kommunikációs megoldásokat használ.



Daktela Helpdesk

A Daktela Helpdesk integrálódik a belső CRM-hez, és lehetővé teszi az ügyfélkérdések és a belső vállalati feladatok egyértelmű kezelését. Intelligens módon dolgozza fel az új kéréseket, és egyértelmű kommunikációs előzményekbe rendezi azokat az egyes ügyfelek számára.

Az újonnan beérkező helpdesk jegyekhez egyértelműen meghatározott SLA határidők tartoznak a válaszidőre és a kezelésre vonatkozóan, amelyeket az operátoroknak be kell tartaniuk.



Átfogó jelentéskészítés és üzleti intelligencia

Az egységes jelentéskészítés és a valós idejű statisztikák (minden kommunikációs csatornán) szerves részét képezik a megoldásnak, amely a leggyakrabban használt jelentések tucatjait kínálja. Ez lehetővé teszi, hogy folyamatosan nyomon kövesse, hol vannak a kapcsolattartó központ működésének gyenge pontjai, és lépéseket tehessen a kommunikáció javítása érdekében. A Wallboard ezután lehetővé teszi a bejelentkezett operátorok aktuális állapotának, valamint a várólisták állapotának online nyomon követését, beleértve a folyamatban lévő tevékenységeket is.



A Muziker külföldön

A Muziker a virtuális telefonközpontot és a jegykezelő rendszert Szlovákián kívül is használja. **Egyetlen irodából tucatnyi országban kezeli a webáruházakat.** A Daktela applikáción keresztül láthatja, hogy az egyes országok, csapatok vagy egyes operátorok hogyan teljesítenek.

Jövőbeli tervek

„Az elmúlt egy évben a Daktela úgy építette fel a rendszert, hogy az segített elérni a céljainkat. Jelenleg elsősorban a telefonos kommunikáció javításán és a hitelesebb ügyfélkapcsolatokon dolgozunk. Mivel ügyfeleink minden európai országból jelen vannak, és a saját nyelvükön kommunikálunk velük, a kihívás és a célunk nem csak az, hogy a lehető legkényelmesebb, de a lehető leghatékonyabb is legyen, miközben a legjobb szolgáltatást nyújtjuk ügyfeleinknek. Tudjuk, hogy az ügyfelek egyre inkább a modern kommunikációs csatornákat részesítik előnyben, ezért bővítjük a velünk való kapcsolatfelvétel módjait. Idén a chat-kommunikációt szeretnénk kiterjeszteni a WhatsApp, a Viber, az Instagram-üzenetek és a Google-üzenetek körére.”

Peter Maďar, a Muziker ügyfélszolgálati vezetője

Érdeklődik
egy hasonló
megoldás iránt?



+3618001585



daktela@daktela.hu



www.daktela.hu