



CASE STUDY

Poprawa obsługi klienta i usprawnienie wymagań klientów NOTINO

Dominację rynkową Notino przypisuje się nie tylko konkurencyjnym cenom, ale przede wszystkim ciągłemu zaangażowaniu w zadowolenie klientów. Zastanówmy się, gdzie byłaby dziś firma Notino bez solidnej obsługi klienta.

Współpraca

Ponad 15 lat temu Notino nawiązało współpracę z Daktelą. W tym czasie Notino rozważało międzynarodową ekspansję i szukało systemu, który ułatwiłby im globalny zasięg. Potrzebowali niezawodnego partnera biznesowego i kompleksowego systemu, aby usprawnić komunikację z klientami we wszystkich kanałach, czyniąc ją prostą i wydajną dla swoich operatorów.

Jednym z istotnych czynników wpływających na ich decyzję było czeskie pochodzenie Dakteli, które było zgodne z korzeniami Notino. Ostatecznie aplikacja komunikacyjna Daktela okazała się najbardziej odpowiednim rozwiązaniem, które mogło zaspokoić wszystkie potrzeby i wymagania Notino.

Ponieważ Notino rozwijało się z roku na rok, dynamika obsługi klienta ewoluowała. W ścisłej współpracy z Daktelą konsekwentnie dostosowywali system do odkrywania nowych projektów i usprawniania komunikacji z klientami. Za każdym razem, gdy potrzebne było dostosowanie systemu, Daktela zapewniała wsparcie, co skutkowało symbiotycznym rozwojem obu firm.

NOTINO

O Notino

Przygoda NOTINO rozpoczęła się w 2004 roku w Czechach. W ciągu 18 lat NOTINO stało się jednym z największych internetowych sprzedawców perfum i kosmetyków w Europie. Stawianie klientów na pierwszym miejscu i oferowanie wyjątkowej obsługi klienta były podstawowymi zasadami podczas całej przygody.

Dzięki własnym technologiom, sprawnej logistyce i dobrze zarządzanemu centrum dystrybucji, Notino zapewnia, że zamówienia są wysyłane do klientów w ciągu średnio dwóch godzin.



Działa w 27 krajach



Zatrudnia 2 500 dedykowanych profesjonalistów



Obsługuje 20 milionów zadowolonych klientów



Oferuje obszerny katalog 100 000 unikalnych produktów od 2 500 marek



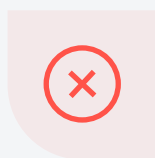
Obsługuje do 180 000 paczek dziennie



W 2022 r. sprzedała 109 milionów produktów i dostarczyła 16 milionów paczek.



Ich centrum kontaktowe działa w 19 językach, siedem dni w tygodniu.



Przed wdrożeniem Dakteli

- Wykorzystanie wielu rozwiązań od różnych dostawców
- Niespójna i niejasna komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna

Wyzwania



Międzynarodowa ekspansja w wielojęzycznym środowisku



Automatyzacja operacji centrum kontaktowego



Zarządzanie wieloma kanałami komunikacji



Zapewnienie płynnych doświadczeń zakupowych i szybkich odpowiedzi na zapytania klientów

Wmiarę jak baza naszych klientów rosła, a potrzeba bardziej efektywnej komunikacji stała się najważniejsza, Daktela stała się naszym niezłomnym partnerem od ponad 15 lat. Ich zespół programistów konsekwentnie odpowiadał na nasze prośby o poprawę obsługi klienta. Centralizując i integrując różne kanały komunikacji, umożliwiają nam skuteczne zaspokajanie potrzeb klientów. Dzięki Dakteli, telefony, e-maile, czaty internetowe i interakcje na Facebooku nie są już źródłem zmartwień, ale okazją do zadowolenia naszych klientów. I to nie tylko w Czechach i na Słowacji, ale w 27 krajach. Dzięki przejrzystemu rozwiązaniu call center Daktela ujednolicił wszystkie platformy komunikacyjne, poddając interakcje z klientami pod nasz nadzór.

Notino

Moduły



Daktela Helpdesk
(system ticketowy)



Daktela CRM



Daktela Voice



Daktela Webchat



Daktela SMS Chat



Numery zagraniczne



Daktela Facebook
Messenger

System ticketowy

System ten umożliwia Notino efektywne zarządzanie komunikacją z klientami we wszystkich krajach i kanałach, w tym e-mailami, połączeniami, czatami internetowymi, formularzami kontaktowymi i mediami społecznościowymi. Automatycznie kategoryzuje i rejestruje komunikację, zapewniając kompleksową historię zakupów za pośrednictwem modułu CRM.

Wirtualna centrala telefoniczna Daktela PBX

Wirtualna centrala pozwala Notino wybrać dedykowane numery telefonów dla każdego e-sklepu, monitorować połączenia i prowadzić przejrzyste statystyki. Rejestruje również połączenia i ustala godziny pracy.

Wirtualna asystentka „Týna”

Týna, wirtualna asystentka, wita dzwoniących i pomaga w realizacji ich prośb. W przypadku Notino, Týna pyta o status zamówienia, umożliwiając dzwoniącym natychmiastowe otrzymanie informacji bez konieczności oczekiwania na operatora. W przypadku innych zapytań Týna skutecznie łączy dzwoniących z operatorami na żywo.

SMS Connector

SMS Connector automatyzuje wysyłanie wiadomości SMS, oszczędzając czas operatora. Jest używany głównie do potwierdzeń zamówień i powiadomień o wysyłce, dostosowanych do języka każdego rynku.

Czat SMS

Daktela SMS Chat pozwala Notino komunikować się z klientami za pośrednictwem wiadomości SMS, organizując wiadomości w wątki, aby ich używanie było jak najprostsze. Jest to wszechstronne narzędzie obsługiwane na wszystkich urządzeniach mobilnych.



Web Chat

Daktela Web Chat ułatwia szybką komunikację i płynnie integruje się z operacjami Notino. Podczas interakcji z klientami zapewnia wgląd w ich aktywność przeglądania w czasie rzeczywistym, zwiększając wsparcie.

Numery zagraniczne

Zagraniczne numery przychodzące zapewniają Notino lokalną obecność za granicą, umożliwiając ekspansję przy minimalnych nakładach inwestycyjnych. Klienci w innych krajach mogą skontaktować się z Notino za pośrednictwem lokalnych numerów, a połączenia są kierowane do centrali.



Centrala sprzętowa w garażu i agenci korzystający z wielu różnych aplikacji - tak kiedyś wyglądała rzeczywistość obsługi klienta. Dzięki naszej współpracy z Notino, Daktela ewoluowała w usprawniony interfejs internetowy, oferujący rozwiązania omnichannelowe. Jesteśmy partnerami Notino od początku ich istnienia i jesteśmy dumni, że możemy przyczynić się do ich dynamicznego rozwoju. Wraz z rozwojem ich obsługi klienta, powiększyła się również baza klientów Notino.

Lukáš Klacik, Daktela





Korzyści

Notino czerpie szereg korzyści z tego partnerstwa:

- Scentralizowana komunikacja w jednym systemie
- Skuteczne rozwiązywanie zapytań klientów
- Wsparcie omnichannel we wszystkich kanałach komunikacji
- Zarządzanie sklepami e-commerce w wielu krajach z jednego biura
- Ciągłe ulepszenia i możliwości adaptacji

Plany na przyszłość: Voiceboty

Notino planuje wykorzystać narzędzia sztucznej inteligencji do przetwarzania komunikacji głosowej w celu dalszej automatyzacji operacji. Oczekuje się, że wprowadzenie wirtualnych agentów obniży koszty i poprawi współczynniki konwersji zamówień. Wirtualni asystenci będą działać 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, obsługując wiele połączeń jednocześnie, co przełoży się na szybsze odpowiedzi i większe zadowolenie klientów.

Wirtualni agenci, wykorzystujący rozpoznawanie mowy i sztuczną inteligencję, doskonale radzą sobie z typowymi, powtarzającymi się zapytaniami. Oferują rekomendacje produktów, porady i rozwiązania, zwiększając dostępność i jakość obsługi klienta.

Automatyzacja rutynowej komunikacji za pomocą sztucznej inteligencji pozwala zespołowi obsługi klienta skupić się na sprawach wymagających empatii i spersonalizowanych konsultacji, co ostatecznie poprawia jakość obsługi klienta.

**Jesteś zainteresowany
podobnym
rozwiązaniem?**



+48 221 530 460



daktela@daktela.pl



www.daktela.pl