



CASE STUDY

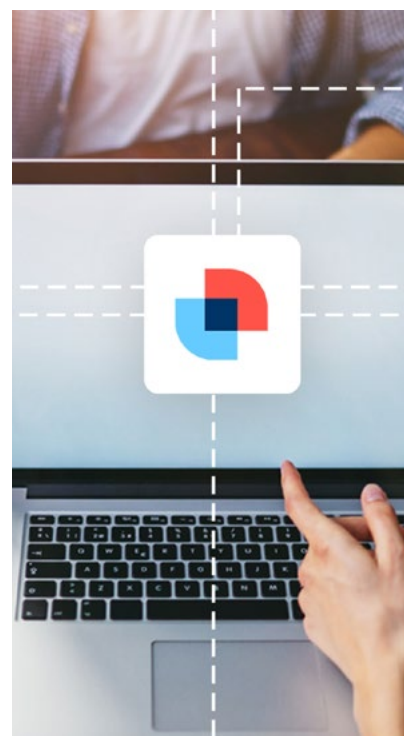
Optymalizacja obsługi klienta dla e-sklepu MUZIKER

Wyzwania

Głównym powodem wdrożenia rozwiązania omnichannel była potrzeba kompleksowego rozwiązania do zarządzania obsługą klienta, które upraszcza komunikację oraz usprawnia działanie contact center.

Wymagania SW

-  **ujednoczenie całej komunikacji w jeden system**
-  **szeroki zakres funkcji**
-  **możliwość komunikacji z klientami różnymi kanałami**
-  **zbieranie danych w celu poprawy obsługi klienta**
-  **automatyzacja procesów firmy**
-  **możliwość integracji innych aplikacji firmowych**
-  **obsługa raportów i statystyk**



MUZIKER

Wprowadzenie Muzikera



Muziker szybko rozprzestrzenił się po całej Europie i od dawna jest jedną z najpopularniejszych galerii handlowych.



W ostatnich latach portfolio produktowe firmy Muziker znacznie się powiększyło i nie jest już tylko e-sklepem z instrumentami muzycznymi. Ten szybki rozwój był jednak trudny do zarządzania, zwłaszcza z punktu widzenia obsługi klienta.



Muziker chciał nadal wypełniać swoją pozycję nowoczesnego sprzedawcy detalicznego produktów rekreacyjnych, dlatego musiał przejść na nowe technologie.



**sprzedaż w
31 krajach**



**sklep
on-line**



12 sklepów stacjonarnych
o różnych specjalizacjach



700 000
przesyłek rocznie



1 900 000
klientów

Muziker wcześniej używał systemu do wykonywania swojej pracy, który ograniczał jego działania.

- Nieefektywne i rozdrobnione operacje contact center
- Niejasna komunikacja z klientem
- Częste awarie systemu
- Niewykorzystane kanały komunikacji
- Brak funkcjonalności w systemie

Wszystko to miało wpływ na jakość obsługi klienta. Okres świąteczny w 2019 roku, podczas którego Muziker spotkał się z ogromnym napływem zamówień i próśb klientów, przekonał ich, że zmiana strategii jest nieunikniona, dlatego postanowili wdrożyć Daktela w 2020 roku.

„W miarę szybkiego rozwoju naszego e-sklepu zdaliśmy sobie sprawę, że musimy mieć pełną kontrolę nad naszą komunikacją, a tylko oprogramowanie Daktela mogło to zapewnić. Wcześniej wiele błędów w komunikacji wynikało na przykład z rozłączenia poszczególnych systemów, ale zostało to całkowicie rozwiązane dzięki firmie Daktela. Podczas gorączki przedświątecznych zakupów w 2019 roku zauważyliśmy, że optymalizacja obsługi klienta tylko jest potrzebna. Daktela jest teraz dla nas bardzo ważnym i elastycznym partnerem, bez którego nie możemy sobie już w ogóle wyobrazić obsługi klienta”.

Peter Minich, CXO of Muziker

Wdrożenie Dakteli

Wdrożenie Daktela odbywało się w kilku fazach. Podstawą była integracja komunikacji e-mail z rozmowami telefonicznymi oraz import kontaktów Muzikera do Daktela CRM. Muziker z czasem rozszerzył aplikację o dodatkowe moduły i ujednolicił całą komunikację od rozmów telefonicznych, e-maili, wiadomości SMS, czatów internetowych i sieci społecznościowych w jeden przejrzysty system.

Moduły



Głos, w tym nagranie



Kliknij by zadzwonić



E-mail/pomoc



SMS Połącz



Internetowy czat



Zaawansowana analiza



Komunikator facebookowy



Płyta ścienna



„Daktela to dla nas uniwersalne rozwiązanie do obsługi klienta. Szczególnie doceniamy to, że obejmuje ono praktycznie wszystkie możliwe kanały komunikacji, w których klient może rozwiązać swoje potrzeby - od wstępnego zapytania, przez rozpatrzenie zamówienia, aż po ewentualne reklamacje.”

Peter Minich, dyrektor generalny Muziker

W Muziker aplikacja Daktela dała im przegląd słabych punktów w działaniu contact center, działań poszczególnych agentów i umożliwiła im podjęcie działań.



Mniejszy liczbę nierozpatrzo-nych żądań klientów



Zwiększyła się dostępność agentów do obsługi klienta



Przyspieszyło się odbieranie połączeń przychodzących



Zwiększyły się wskaźniki rozwiązanych połączeń



Zoptymalizowanie czasu trwania połączenia i jakość komunikacji



Zoptymalizowała się wydajność agenta i działania robocze



Zoptymalizowała się liczba agentów w godzinach największego ruchu

AHT 3:58 | NPS 70%

* styczeń-grudzień 2022



Opinie self-care

W trakcie wdrożenia firma Muziker wybrała kluczowych użytkowników, którym po przeszkoleniu przyznano uprawnienia administratora do zarządzania aplikacją Daktela. Pracownicy Muziker mogą zatem szybciej wdrażać nowe funkcje i zmiany, częściowo zarządzając dostosowywaniem aplikacji Daktela (we współpracy ze specjalistami Daktela), co skutkuje oszczędnością personelu i czasu.



Daktela CRM

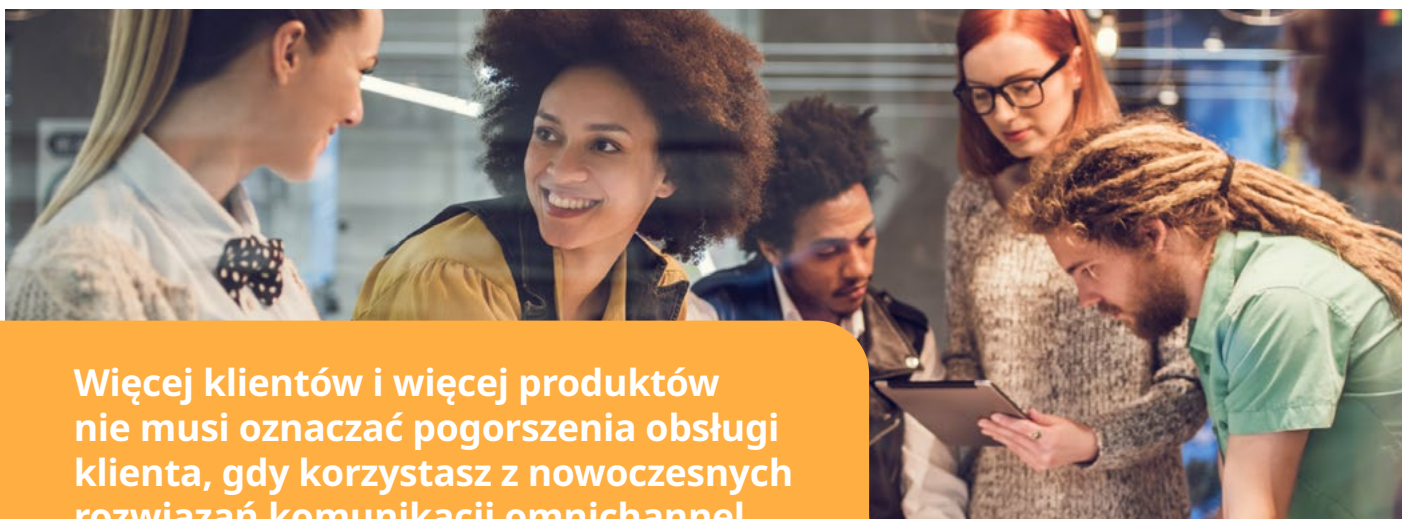
System automatycznie przechowuje historię komunikacji we wszystkich dostępnych kanałach dla każdego kontaktu i firmy, w tym zgłoszenia do helpdesku. W momencie nadejścia zapytania agent ma natychmiastowe informacje o kliencie, dzięki automatycznemu otwarciu karty klienta.

CRM jest integralną częścią platformy Daktela. Jest to zoptymalizowany system do zbierania, sortowania i przetwarzania danych klientów, w szczególności kontaktów z klientami.

Muziker rozszerza wykorzystanie platformy Daktela

„W tym roku zaczynamy rozszerzać wykorzystanie platformy Daktela. Nasz dział zakupów będzie teraz zajmował się również komunikacją z dostawcami w ramach Daktela. Pracownicy tego działu komunikują się z około 1600 dostawcami z wielu krajów. Wykorzystaliśmy wykorzystanie modułu CRM, a praktyczna możliwość posiadania oddzielnych baz kontaktów i firm od bazy klientów, systemu ticketowego i centrali telefonicznej doprowadzi do szybkiej, elastycznej i przejrzystej komunikacji”.

Peter Minich, CXO w Muziker



Więcej klientów i więcej produktów nie musi oznaczać pogorszenia obsługi klienta, gdy korzystasz z nowoczesnych rozwiązań komunikacji omnichannel.



Daktela Helpdesk

Daktela Helpdesk jest zintegrowany z wewnętrznym CRM i umożliwia przejrzystą obsługę zgłoszeń klientów i wewnętrznych zadań firmy. Inteligentnie przetwarza nowe zapytania i porządkuje je w przejrzystej historii komunikacji z każdym klientem.

Nowe przychodzące zgłoszenia pomocy technicznej mają jasno określone terminy SLA dotyczące czasu reakcji i terminów obsługi zgłoszeń, których muszą przestrzegać agenci.



Kompleksowe raportowanie i Business Intelligence

Integralną częścią rozwiązania jest ujednolicone raportowanie i statystyki w czasie rzeczywistym (we wszystkich kanałach komunikacji), oferujące dziesiątki najczęściej używanych raportów. Pozwala to na ciągłe monitorowanie słabych punktów w działaniu Twojego centrum kontaktowego i podejmowanie bieżących działań w celu poprawy komunikacji. Wallboard umożliwia wówczas monitorowanie online aktualnego statusu zalogowanych operatorów, a także statusów kolejek, w tym bieżących działań.



Muziker za granicą

Muziker korzysta również z wirtualnej centrali i systemu sprzedaży biletów poza Słowacją. **Z jednego biura zarządza e-sklepami w kilkudziesięciu krajach.** Aplikacja Daktela pozwala zobaczyć, jak radzą sobie poszczególne kraje, zespoły lub poszczególni operatorzy.

Plany na przyszłość

„W ciągu ostatniego roku Daktela skonfigurowała system, który pomógł nam osiągnąć założone cele. Obecnie pracujemy głównie nad poprawą komunikacji telefonicznej i lepszym kontaktem z klientem. Obsługujemy klientów z całego świata Europe i komunikujemy się z nimi w ich języku, naszym wyzwaniem i celem jest nie tylko zapewnienie jak największej wygody, ale także jak największej wydajności przy jednoczesnym zapewnieniu jak najlepszej obsługi naszym klientom. Wiemy, że klienci coraz częściej preferują nowoczesne kanały komunikacji, dlatego rozszerzenie sposobów, w jakie mogą się z nami skontaktować jest dla nas ważne. W tym roku chcemy rozszerzyć komunikację na czacie o WhatsApp, Viber, wiadomości na Instagramie i wiadomości Google”.

Peter Maďar, Customer support manager at Muziker

Jesteś zainteresowany
podobnym rozwiązaniem?



+48 221 530 460



daktela@daktela.pl



www.daktela.pl