



STUDIU DE CAZ

Construirea asistenței pentru clienți și unificarea solicitărilor clienților NOTINO

Compania Notino și-a construit poziția dominantă pe piață nu doar prin politica de prețuri, ci mai ales prin orientarea către clienți. Unde s-ar fi poziționat Notino astăzi fără asistență pentru clienți de calitate? Nu vom ști niciodată...

Daktela x Notino

Colaborarea cu Daktela a început în urmă cu mai bine de 15 ani. Echipa Notino plănuia să se extindă pe alte piețe, așa că era în căutarea unui sistem all-in-one care să-i ajute să-și extindă activitatea. Căuta un partener de afaceri relevant și o soluție care să îndeplinească toate cerințele, să simplifice comunicarea cu clientul și să reunească toate canalele de comunicare într-o singură aplicație.

Aplicația de comunicare Daktela a fost aleasă în cele din urmă drept cel mai potrivit sistem care a îndeplinit toate cerințele!

Pe măsură ce business-ul Notino a crescut în fiecare an, cerințele privind Customer Care s-au schimbat. Împreună cu Daktela aceștia au găsit întotdeauna o modalitate de a îmbunătăți sistemul, astfel încât să activeze proiecte noi și să îmbunătățească comunicarea cu clienții. Echipa noastră le-a oferim 24/7 suport și soluții de adaptare la nevoile lor de business. Întotdeauna am găsit împreună soluția perfectă! Astfel Daktela și Notino au crescut în paralel.

NOTINO

Despre Notino

Călătoria companiei Notino a început în 2004 în Cehia. În 18 ani de funcționare, compania a devenit unul dintre cele mai mari magazine online de cosmetice din Europa. Această poziționare s-a datorat într-o mare parte și asistenței excelente pentru clienți, care pentru Notino a fost și va fi întotdeauna pe primul loc.

Datorită tehnologiilor proprii, a centrului de logistică și distribuției perfect organizată, comanda ajunge la client în medie de două ore.



27 de țări



2500 de angajați



20 de milioane de clienți mulțumiți



100.000 de produse unice de la 2.500 de mărci



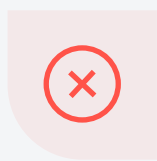
Zilnic sunt manipulate până la 180.000 de colete



În 2022 au fost vândute 109 milioane de produse și au fost livrate 16 milioane de pachete



Departamentul de Contact Center comunică în 19 limbi și funcționează 7/7 zile



Înainte de a implementa Daktela

- utilizarea mai multor soluții diferite
- comunicare incompletă în cadrul companiei și în raport cu clienții

Provocări



extinderea în străinătate și comunicarea în diferite limbi



automatizarea funcționării Contact Centerului



acoperirea mai multor canale de comunicare



cumpărături fără probleme și răspunsuri rapide la solicitările clienților

„Odată cu creșterea numărului de clienți și nevoia de a construi o comunicare mai eficientă, de mai bine de 15 ani am avut nevoie de expertiza lor și am solicitat suportul Daktela. Departamentul de dezvoltare Daktela a răspuns întotdeauna tuturor solicitărilor de îmbunătățire a serviciilor noastre pentru clienți. Prin centralizarea și integrarea treptată a mai multor canale de comunicare, ne-am permis să rezolvăm cerințele clienților în mod eficient. Apelurile, e-mailurile, webchaturile și activitatea de pe Facebook nu mai rezultă în solicitări nerezolvate la timp. Acum reușim cu brio să oferim un Customer Care baza pe nevoile clienților și cerințelor lor. Datorită Daktela Notino are un Customer Service profesionist în peste 27 de țări. Soluția de Call & Contact Center omnichannel aduce toate platformele de comunicare într-un singur loc și eficientizează toate procesele.”

Notino

Module utilizate



Daktela Helpdesk (Ticketing)



Daktela CRM



Modulul de Voce



Daktela Webchat



Daktela SMS



Numere internaționale



Daktela Facebook Messenger

Ticketing

Acest modul permite echipei Notino să gestioneze în simplu și eficient toată comunicarea cu clienții din toate țările, într-un singur loc. Indiferent de canalul de comunicare: e-mailuri, apeluri, web chat, formulare de contact sau rețele sociale.

Sistemul împarte automat comunicarea în cozi individuale în funcție de magazinele online și locație. Fiecare comunicare este înregistrată, iar datorită modulului CRM Notino are la dispoziție tot istoricul clienților din toate magazinele online.

Centrală virtuală Daktela PBX

Centrala virtuală a permis companiei Notino să aleagă propriul număr de telefon pentru fiecare e-commerce sau mai multe numere de telefon pentru magazinele individuale. Compania monitorizează apelurile, folosește statistici exacte, înregistrează apelurile și stabilește orele de lucru pentru fiecare queue.

Asistent virtual Tyna

Când clienții apelează linia Notino sunt întâmpinați de un asistent virtual, Tyna, care le oferă suport pentru orice solicitare și, dacă este necesar, îi conectează la un operator. În cazul Notino, asistentul virtual întreabă dacă clientul dorește să știe unde se află comanda sa, astfel încât clientul să nu fie nevoit să aștepte până la conectarea cu un operator. Dacă întrebarea vizează alt subiect, clientul este direcționat imediat către unul dintre operatori.

Conector SMS

Cu ajutorul conectorului SMS Notino trimite automat mesaje clienților și astfel economisește timpul valoros al operatorilor. Conectorul SMS este folosit în principal pentru a confirma comenzile sau pentru a trimite informații despre expedierea mărfurilor.

SMS Chat

Daktela SMS Chat este unul dintre canalele de comunicare Daktela care permit companiei să comunice cu clienții prin mesaje SMS. Avantajul este compatibilitatea și suportul oferit pe toate telefoanele mobile.



Web Chat

Daktela Web Chat servește ca instrument de comunicare rapidă. Datorită integrării acestui instrument în Daktela, Notino are o imagine de ansamblu asupra Web Chat-urilor și le conectează rapid cu clientul și comanda acestuia. Web Chat-ul are la bază informații despre clienți și astfel oferă cu ușurință răspunsuri personalizate și soluționări la întrebări.

Numerele internaționale

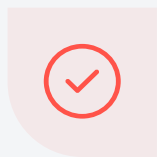
Numerele internaționale oferă o prezență imediată a magazinului online și posibilitatea de apelare de către clienți, indiferent de țară și locație. Permite extinderea business-ului cu costuri și investiții minime. Clienții apelează la numărul dedicat țării lor, fiind apoi direcționați gratuit către centrală.



„O centrală hardware instalată într-un garaj și agenți care gestionează cererile clienților în mai multe aplicații separate. Acesta a fost scenariul din trecut al companiei noastre. De asemenea, datorită colaborării cu Notino, software-ul Daktela s-a dezvoltat într-o interfață web care oferă acum soluții omnichannel. Suntem parteneri cu Notino încă de la început și suntem mândri că s-au dezvoltat dinamic datorită nouă. Odată cu creșterea serviciilor pentru clienți, au reușit să-și extindă semnificativ și numărul acestora.”

Lukáš Klacik, Daktela





Beneficii

Datorită rapoartelor complete ale utilizatorilor, managementul Notino are o imagine de ansamblu asupra tuturor activităților și, datorită acesteia, planifică eficient capacitățile echipei. Alte beneficii importante sunt:

- unificarea tuturor comunicării cu clienții
- soluție eficientă pentru activitatea zilnică a echipei
- o soluție omnichannel care permite rezolvarea cerințelor clienților indiferent de canalul de comunicare ales
- administrarea magazinelor online în zeci de țări dintr-un singur birou
- Extinderea continuă

Daktela vine în mod constant cu noi funcționalități și servicii.

Se adaptează nevoilor de business Notino și crește odată cu ei.

Care sunt planurile de viitor?

Notino profită de noile instrumente de inteligență artificială pentru procesarea comunicațiilor prin voce și planifică investiții suplimentare în viitor pentru a extinde automatizarea operațiunilor.

Prin implementarea unui agent virtual, costurile financiare și de personal ale suportului pentru clienți sunt reduse considerabil, iar în același timp conversia comenzilor crește exponențial. Un alt avantaj este disponibilitatea Contact Centerului, deoarece asistenții virtuali lucrează 24/7 și gestionează orele de vârf fără probleme. Toate acestea conduc la o procesare mai rapidă a cererilor clienților și, astfel, la o satisfacție a clienților îmbunătățită.

Agenții virtuali gestionează întrebări și solicitări în locul operatorilor, adesea repetitive, datorită tehnologiei AI. Asistentul virtual înțelege vocea umană și răspunde conform unui scenariu pregătit.

În plus, un agent virtual oferă clienților îndrumare către produs sau serviciu potrivit sau recomandă soluționare pentru o posibilă problemă. Un avantaj este faptul că agentul virtual este întotdeauna de prietenos, cu o disponibilitate 24/7/365.

Automatizarea comunicării de rutină cu inteligența artificială ușurează întotdeauna munca echipei de Customer Care, care se concentrează mai mult pe problemele complexe, cu un grad mai mare de empatie.

**Te interesează
o soluție similară pentru
business-ul tău?**



+40 31 229 7414



daktela@daktela.ro



www.daktela.ro