



PRÍPADOVÁ ŠTÚDIA

Vybudovanie zákazníckej podpory a zjednotenie požiadaviek zákazníkov NOTINO

Spoločnosť Notino si vybudovala svoje dominantné miesto na trhu nielen svojou cenovou politikou, ale predovšetkým orientáciou na zákazníka. Kde by bola spoločnosť Notino dnes nebyť kvalitnej zákazníckej podpory?

Spolupráca

Spolupráca s Daktelou začala už pred viac ako 15 rokmi. V Notine plánovali expanziu na ďalšie trhy, preto hľadali systém, ktorý by im s rozširovaním do zahraničia pomohol. Hľadali solídneho obchodného partnera a systém, ktorý by vyhovoval všetkým požiadavkám a zjednodušil by komunikáciu so zákazníkom a všetky komunikačné kanály by združil na jedno miesto tak, aby to bolo pre operátora jednoduché a prehľadné.

Zároveň bolo všetkým v Notine sympatické, že Daktela je aj česká firma. Komunikačná aplikácia Daktela bola nakoniec vybraná ako najvhodnejší systém, ktorý spĺňal všetky nároky a požiadavky spoločnosti Notino.

Ako každý rok Notino rástlo, požiadavky na zákaznícky servis sa menili. Vždy v spolupráci s Daktelou našli spôsob, ako systém upraviť, tak aby mohli skúšať nové projekty a zlepšovať komunikáciu so zákazníkmi. Keď potrebovali softvér Daktela personalizovať, v Daktela im vyšli v ústrety a vždy sa našlo spoločné riešenie. Daktela tak rástla spoločne s Notinom.

NOTINO

O spoločnosti Notino

Cesta spoločnosti NOTINO začala v roku 2004 v Českej republike. Za 18 rokov pôsobenia sa NOTINO stalo jedným z najväčších internetových obchodov s parfémami a kozmetikou v Európe. Zákazník a excelentná zákaznícka podpora pre NOTINO od začiatku bola a vždy bude na prvom mieste.

Vďaka vlastným technológiám, perfektne zvládnutej logistike a distribučnému centru je objednávka priemerne už do dvoch hodín na ceste k zákazníkovi.



27 krajín



2500 zamestnancov



20 miliónov spokojných zákazníkov



100 000 unikátnych produktov od 2500 značiek



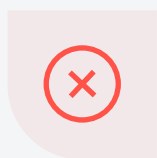
Odbaví sa až 180 tisíc balíkov denne



V roku 2022 bolo predaných 109 miliónov produktov a doručených 16 miliónov balíčkov



V kontaktnom centre sa hovorí 19 jazykmi a pracujú 7 dní v týždni



Pred implementáciou Daktely

- Používanie viacerých riešení od rôznych spoločností
- Nejednotná, neprehľadná komunikácia v rámci firmy aj s klientmi

Výzvy



expansionia do zahraničia a multijazyčné prostredie



Automatizácia prevádzky kontaktného centra



Pokrytie viacerých komunikačných kanálov



Zabezpečenie bezproblémového nákupu a rýchla odozva na požiadavky zákazníkov

„S rastom počtu našich zákazníkov a nutnosťou budovať efektívnejšiu komunikáciu nám už viac ako 15 rokov pomáha Daktela. Jej vývojové oddelenie vždy vyšlo v ústrety všetkým požiadavkám na zlepšenie nášho zákazníckeho servisu. Postupnou centralizáciou a integráciou viacerých komunikačných kanálov nám umožnila riešiť požiadavky klientov prehľadne a hlavne efektívne. Hovory, e-maily, webchaty a Facebook už nepredstavujú hlavu plnú problémov, ale naopak radosť z dobre obslužených zákazníkov. A to nielen v Čechách a na Slovensku, ale Notino vďaka Daktela dokáže obslúžiť klientov vo viac ako 27 krajinách. Vďaka prehľadnému riešeniu call centra máme všetky komunikačné platformy pohromade a máme tak pod dohľadom celkovú komunikáciu so zákazníkom.“

Notino

Moduly



Daktela Helpdesk (tiketovací systém)



Daktela CRM



Daktela hlas



Daktela Webchat



Daktela SMS chat



Zahraničné čísla



Daktela Facebook Messenger

Tiketovací systém

Ten umožňuje Notinu spravovať prehľadne a jednoducho všetku komunikáciu so zákazníkmi naprieč všetkými krajinami na jednom mieste, a to zo všetkých komunikačných kanálov, či už ide o emaily, hovory, web chat, kontaktné formuláre alebo sociálne siete.

Systém automaticky rozdelí komunikáciu do jednotlivých front podľa e-shopov a krajín. Každá komunikácia je zaznamenaná v jednom prehľadnom vlákne komunikácie a vďaka modulu CRM má Notino k dispozícii všetku komunikačnú nákupnú históriu naprieč všetkými e-shopmi.

Virtuálna ústredňa Daktela PBX

Virtuálna ústredňa umožnila Notinu zvoliť si pre každý e-shop vlastné telefónne číslo, prípadne viacero telefónnych čísel pre jednotlivé e-shopy. Hovory tak môže monitorovať a využívať prehľadné štatistiky. Hovory nahráva a na linke si nastavuje pracovnú a mimopracovnú dobu.

Virtuálna asistentka Týna

Pri zavolaní na zákaznícku linku sa s vami spojí virtuálna asistentka Týna, ktorá pomôže s vybavením vašej požiadavky a v prípade potreby vás prepojí na operátora. V prípade Notina sa virtuálna asistentka spýta, či chce zákazník vedieť, kde sa nachádza jeho objednávka a zákazník tak nemusí čakať na spojenie s operátorom. Pokiaľ sa týka otázka niečoho iného, presmeruje ho ihneď na živého operátora.

SMS konektor

S pomocou nástroja pre zákaznícku starostlivosť tzv. SMS konektorom automaticky odosiela SMS správy a šetrí tak čas operátorov zákazníckej linky. SMS konektor využíva predovšetkým na potvrdenie objednávok alebo na odoslanie informácií o expedícii tovaru. Pre každý trh sa odosiela SMS správa v danom jazyku.

SMS Chat

Daktela SMS Chat je jeden z komunikačných kanálov Daktely, ktorý umožňuje Notinu komunikáciu so zákazníkmi cez SMS správy a tieto správy následne združuje do vlákien. Výhodou je jeho univerzálnosť a podpora na všetkých mobilných telefónoch.



Web Chat

Daktela Web Chat slúži ako nástroj pre rýchlu komunikáciu. Vďaka integrácii tohto nástroja do Daktely má Notino prehľad nad vybavenými web chatmi a rýchlo ich spojí so zákazníkom a jeho objednávkou. Keď je takto zákazníkom oslovené, vidí jeho aktuálnu pozíciu na webe, teda to, čo si práve prezerá, a môže tak lepšie reagovať na jeho otázky alebo mu pomôcť s výberom produktu.

Zahraničné čísla

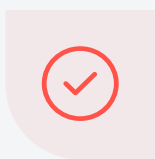
Zahraničné prichádzajúce čísla poskytujú Notinu okamžitú prezenciu a dovolateľnosť e-shopu v zahraničí a umožňuje tak expanziu do nových oblastí s minimálnymi nákladmi a investíciami. Zákazníci v zahraničí volajú za miestne poplatky na zahraničné číslo Notina a tieto hovory sú následne smerované zadarmo na ústredňu.



„Hardwarová ústredňa inštalovaná v garáži a agenti vybavujúci požiadavky klientov v niekoľkých samostatných aplikáciách. Áno, aj to bola realita zákazníckej podpory v minulosti. Aj vďaka spolupráci s Notinom sa Daktela vyvinula do prehľadného webového rozhrania, ktoré teraz ponúka možnosti omnichannel riešenia. Spolupracujeme s Notinom od začiatku a sme pyšní na to, že aj vďaka nám sa mohla spoločnosť Notino dynamicky rozvíjať. S rastúcim zákazníckym servisom tak mohli výrazne rozšíriť aj počet svojich klientov.“

Lukáš Klacik, Daktela





Prínosy

Vďaka prepracovanému trasovaniu užívateľov a reportov majú team lídri Notina prehľad o všetkých aktivitách a vďaka tomu môžu efektívne plánovať kapacity tímov tak, aby mohli odbavovať požiadavky zákazníkov v čo najkratšom čase. Ďalšími dôležitými prínosmi sú:

- zjednotenie všetkej komunikácie do jedného prehľadného systému
- prehľadné a efektívne riešenie zákazníckych požiadaviek
- omnichannel riešenie, ktoré umožňuje obsluhovať zákazníkov a riešiť ich požiadavky všetkými dostupnými komunikačnými kanálmi
- z jednej kancelárie spravujú e-shopy v desiatkach krajín a môžu expandovať ďalej

Daktela neustále prichádza s novými funkciami a službami.

Prispôsobuje sa Notinu a rastie s ním.

Aké sú ďalšie plány? Napríklad využitie voicebotov

Notino využíva výhody nových nástrojov umelej inteligencie na spracovanie hlasovej komunikácie a do budúcnosti plánuje ďalšie investície do rozšírenia automatizácie prevádzky.

Implementáciou virtuálneho agenta sa prakticky ihneď znížia finančné aj personálne náklady na zákaznícku podporu a zároveň sa razantne zvyšuje konverzia objednávok. Ďalšou výhodou je zvýšenie dostupnosti a dovolateľnosti kontaktného centra, virtuálni asistenti totiž fungujú v režime 24/7 a bez problémov zvládajú aj špičky, pretože stíhajú viac paralelných hovorov súčasne. To všetko vedie vo výsledku k rýchlejšiemu odbaveniu požiadaviek zákazníkov a teda k ich vyššej spokojnosti.

Virtuálni agenti vybavujú bežné, často sa opakujúce, otázky a požiadavky namiesto operátorov a operátoriek vďaka technológii rozpoznávania reči a umelej inteligencii. Virtuálny asistent dokáže porozumieť ľudskému hlasu a reagovať naňho podľa pripraveného scenára.

Virtuálny agent vie tiež rýchlo a spoľahlivo pomôcť napríklad s výberom vhodného produktu alebo služby, dokáže poradiť alebo odporučiť ďalší postup či riešenie prípadného problému, napríklad pri reklamácii. Pritom je vždy ústretový, ochotný a priateľský a to 24 hodín denne, 365 dní v roku.

Automatizácia rutínnej komunikácie s umelou inteligenciou vždy uľahčí prácu tímu zákazníckej starostlivosti, ktorý sa môže sústrediť viac na záležitosti, keď je potrebná väčšia miera empatie alebo osobnej konzultácie.

**Máte záujem
o podobné
riešenie?**



+421 220 510 420



daktela@daktela.com



www.daktela.sk