



PRÍPADOVÁ ŠTÚDIA

Optimalizácia zákazníckej podpory pre e-shop MUZIKER

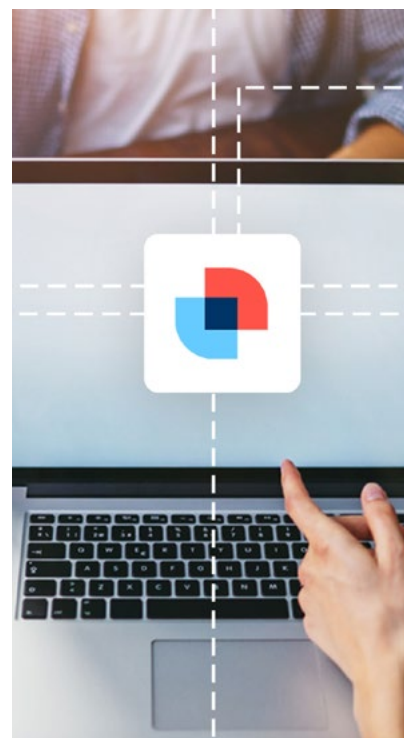
Viac klientov a viac produktov nemusí znamenať zhoršenie starostlivosti o zákazníkov, ak používate moderné multikanálové komunikačné riešenia.

Výzvy

Hlavným dôvodom implementácie omnichannel riešenia spoločnosti Daktel bola potreba komplexného riešenia pre riadenie zákazníckej podpory, ktoré zjednodušuje a zefektívňuje komunikáciu a zefektívňuje činnosť kontaktného centra.

Požiadavky na SW

-  zjednotenie všetkej komunikácie do jedného systému
-  široká škála funkcií
-  možnosť komunikovať so zákazníkmi prostredníctvom rôznych kanálov
-  zber údajov na zlepšenie starostlivosti o zákazníkov
-  automatizácia firemných procesov
-  možnosť integrácie ďalších firemných aplikácií
-  podpora pre vykazovanie a štatistiky



MUZIKER

Predstavenie spoločnosti Muziker



Zo Slovenska sa rýchlo rozšírila do celej Európy a dlho patrila medzi najobľúbenejšie nákupné galérie.



V posledných rokoch sa jej produktové portfólio výrazne rozšírilo a už to nie je len e-shop s hudobnými nástrojmi. Tento rýchly vývoj bolo veľmi ťažké „zvládnuť“, najmä z hľadiska starostlivosti o zákazníkov.



Keďže spoločnosť Muziker chcela aj naďalej plniť svoju pozíciu moderného predajcu výrobkov pre voľný čas, musela prejsť na nové technológie.



Zákazníci z **31 krajín**



Online obchod



12 kamenných predajní s rôznymi špecializáciami



700 000 zásielok ročne



1 900 000 zákazníkov

Spoločnosť Muziker predtým používala na svoju prácu systém, ktorý ju zásadne obmedzoval.

- **neefektívna**
a roztrieštená
prevádzka
kontaktného
centra
- **nejasná**
komunikácia
so zákazníkmi
- **časté**
výpadky
systému
- **nepoužívané**
komunikačné
kanály
- **nedostatok**
funkcií
v systéme

To všetko malo vplyv na kvalitu zákazníckej podpory. Vianočná sezóna v roku 2019, počas ktorej spoločnosť Muziker čelila obrovskému náporu objednávok a požiadaviek zákazníkov, ich presvedčila, že zmena stratégie je nevyhnutná, a preto sa rozhodli zaviesť systém Daktela v roku 2020.

„Keďže náš e-shop rýchlo rástol, uvedomili sme si, že potrebujeme mať úplnú kontrolu nad našou komunikáciou, a to dokáže len softvér Daktela. Predtým vznikalo mnoho chýb v komunikácii, napríklad z dôvodu neprepojenosti jednotlivých systémov, ale to sa teraz vďaka spoločnosti Daktela úplne vyriešilo. Počas vianočného nákupného zhonu v roku 2019 sme si overili, že optimalizovať zákaznícku podporu až vtedy, keď ju už potrebujete, je, žiaľ, neskoro. Daktela je pre nás teraz veľmi dôležitým a flexibilným partnerom, bez ktorého si starostlivosť o zákazníkov už vôbec nevieme predstaviť.“

Peter Minich, CXO spoločnosti Muziker

Implementácia Daktela

Implementácia systému Daktela prebiehala v niekoľkých fázach, postupne v jednotlivých krajinách. Základom bola integrácia e-mailovej komunikácie s telefonickými hovormi a import kontaktov spoločnosti Muziker do systému Daktela CRM. Spoločnosť Muziker časom rozšírila aplikáciu o ďalšie moduly a zjednotila všetku komunikáciu z telefonických hovorov, e-mailov, SMS správ, webových chatov a sociálnych sietí do jedného prehľadného systému.

Moduly



Hlas vrátane nahrávania



Kliknutím na tlačidlo zavolať



E-mailová schránka/
Helpdesk



SMS Connect



Webchat



Pokročilá analýza



Facebook Messenger



Nástenné dosky



„Daktela je pre nás univerzálnym riešením zákazníckej podpory. Oceňujeme najmä to, že pokrýva prakticky všetky možné komunikačné kanály, ktorými s nami zákazník komunikuje - od prvotného dopytu, cez riešenie objednávky až po prípadné reklamácie.“

Peter Minich, CXO spoločnosti Muziker

V spoločnosti Muziker im **aplikácia Daktela poskyta prehľad o slabých miestach** v prevádzke kontaktného centra, o činnostiach jednotlivých agentov a umožnila im prijať opatrenia na zlepšenie celkovej komunikácie.



Zníženie počtu nevyriešených požiadaviek zákazníkov.



Zvýšila sa dostupnosť pracovníkov zákazníckej podpory.



Urýchliť riešenie prichádzajúcich hovorov.



Zvýšená úspešnosť volaní.



Skrátenie čakacích lehôt na odpovede zákazníkov.



Optimalizovať trvanie hovoru a kvalitu komunikácie.



Optimalizovať kapacitu a pracovné činnosti zamestnancov.



Optimalizovať počet agentov počas najvyťaženejších hodín.

AHT 3:58 | NPS 70%

* január - december 2022



Možnosť vlastnej starostlivosti

Počas implementácie spoločnosť Muziker vybrala kľúčových užívateľov, ktorí po zaškolení získali administrátorský prístup na správu aplikácie Daktela. To umožňuje zamestnancom spoločnosti Muziker rýchlejšie implementovať nové funkcie a zmeny, čiastočne riadiť prispôbenie aplikácie Daktela, samozrejme, v spolupráci so špecialistami spoločnosti Daktela, čo prináša úsporu zamestnancov a času.



Daktela CRM

Systém automaticky ukladá históriu komunikácie vo všetkých dostupných kanáloch pre každý kontakt a spoločnosť, vrátane lístkov asistenčnej služby. Keď príde požiadavka, agent má vďaka automatickému otvoreniu zákazníckej karty okamžité informácie o zákazníkovi a môže ju lepšie a rýchlejšie vyriešiť.

CRM je neoddeliteľnou súčasťou platformy Daktela, je to optimalizovaný systém na zhromažďovanie, triedenie a spracovanie údajov o zákazníkoch, najmä kontaktov na zákazníkov.

Muziker rozširuje využití platformy Daktela

„Tento rok začíname v našej spoločnosti rozširovať používanie platformy Daktela aj mimo komunikácie so zákazníkmi. Napríklad naše nákupné oddelenie bude teraz v rámci spoločnosti Daktela zabezpečovať aj komunikáciu s dodávateľmi.“

Zamestnanci tohto oddelenia komunikujú s približne 1 600 dodávateľmi z mnohých krajín. Využitie modulu CRM sa priamo ponúkalo a je praktické mať oddelené databázy kontaktov a firiem z databázy zákazníkov, systému predaja lístkov a telefónnej ústredne, čo povedie k rýchlejšej, flexibilnej a transparentnej komunikácii.“

Peter Minich, CXO v spoločnosti Muziker





Daktela Helpdesk

Daktela Helpdesk je integrovaný s interným CRM a umožňuje prehľadné spracovanie požiadaviek zákazníkov a interných úloh spoločnosti. Inteligentne spracováva nové požiadavky a usporadúva ich v prehľadnej histórii komunikácie s každým zákazníkom.

Nové prichádzajúce tikety asistenčnej služby majú jasne definované termíny SLA pre čas odozvy a termíny spracovania tiketov, ktoré musia agenti dodržať.



Komplexné reportovanie a Business Intelligence

Neoddeliteľnou súčasťou riešenia sú jednotné reporty a štatistiky v reálnom čase (naprieč všetkými komunikačnými kanálmi), ktoré ponúkajú desiatky najčastejšie používaných reportov. To vám umožní priebežne monitorovať slabé miesta v činnosti kontaktného centra a prijímať priebežné opatrenia na zlepšenie komunikácie. Nástenka potom umožňuje sledovať online aktuálny stav prihlásených operátorov, ako aj stavy front vrátane prebiehajúcich činností.



Muziker v zahraničí

Spoločnosť Muziker využíva virtuálnu ústredňu a systém predaja lístkov aj mimo Slovenska. **Z jednej kancelárie spravuje e-shopy v desiatkach krajín.** Aplikácia Daktela vám umožňuje zistiť, ako si vedú jednotlivé krajiny, tímy alebo jednotliví operátori.

Plány do budúcnosti

„V uplynulom roku nám spoločnosť Daktela nastavila systém tak, aby nám pomohol dosiahnuť naše ciele, a v súčasnosti pracujeme najmä na zlepšení telefonickú komunikácie a priblížení sa k zákazníkovi. Keďže obsluhujeme zákazníkov z celej Európy a komunikujeme s nimi v ich jazyku, našou výzvou a cieľom je byť nielen čo najpohodlnejší, ale aj čo najefektívnejší a zároveň poskytovať našim zákazníkom čo najlepšie služby. Vieme, že zákazníci čoraz viac uprednostňujú moderné komunikačné kanály, preto rozširujeme spôsoby, akými nás môžu kontaktovať. Tento rok chceme rozšíriť chatovú komunikáciu o aplikácie WhatsApp, Viber, správy na Instagrame a správy Google.“

Peter Maďar, manažér zákazníckej podpory spoločnosti Muziker

Máte záujem
o podobné
riešenie?



+421 220 510 420



daktela@daktela.com



www.daktela.sk