



Case study



Jak zunifikowana komunikacja z Daktela
**poprawiła dostępność, szybkość
i jakość obsługi klienta**



O CETIN:



Telekomunikacja, sieci,
usługi danych

700

700 połączeń i 200 zgłoszeń
obsługiwanych dziennie

73

73 aktywnych
użytkowników Daktela



CETIN, największa hurtowa sieć danych w Czechach, wybrała Daktela do zarządzania komunikacją z klientami. Efektem jest nie tylko 93% dostępność i błyskawiczne odpowiedzi na zgłoszenia, ale także zunifikowane podejście wszystkich zespołów.



Wyzwania: zróżnicowane systemy, brak przeglądu, słabe raportowanie

Przed wdrożeniem Daktela firma CETIN borykała się z kilkoma

- Komunikacja odbywała się za pośrednictwem wielu oddzielnych systemów
- Nie było nagrywania rozmów ani ujednoliconego CRM
- Brakowało znaczących raportów i wglądu w wyniki pracy zespołów

Wszystko to utrudniało skuteczną współpracę między działami i strategiczne ulepszenia obsługi klienta.



Rozwiązanie: Całkowita unifikacja komunikacji między zespołami

Od 2020 roku CETIN stopniowo wdraża Daktelę we wszystkich zespołach mających kontakt z klientami:



Contact Center
dla klientów



Infolinia i call center
do świadczenia usług



Lokalne
centrum dyspozycyjne

Dzięki integracji w jednym nowoczesnym systemie pracownicy uzyskali kompleksowy przegląd wszystkich połączeń i zgłoszeń, a klienci otrzymali szybsze odpowiedzi.



Wyniki, które mówią same za siebie



Szybkość odpowiedzi

86% połączeń odebranych w ciągu 30 sekund,
68% zgłoszeń obsłużonych w ciągu 1 godziny



Nieodebrane połączenia

10% redukcja, dostępność na poziomie 93%



Zadowolenie klientów (CSAT)

Poprawa o 3% od 2022 r.



Efektywność personelu

Automatyzacja (czat AI) $\approx$ 1 etat



Liczba interakcji

700 połączeń i 220 zgłoszeń dziennie



Liczba użytkowników Daktela

73 aktywnych użytkowników



„Wdrażając chatbota AI, znacznie zmniejszyliśmy liczbę zapytań, które muszą obsługiwać agenci, skutecznie oszczędzając zasoby odpowiadające mniej więcej jednemu pełnoetatowemu stanowisku. Dużą zaletą jest to, że nie były potrzebne żadne skomplikowane interwencje – chatbot działa niezależnie i w naturalny sposób odciąża nasz zespół”.

Jan Vepřek, Service Provision Supervisor





Funkcje, z których CETIN korzysta w pełni



70 licencji
na połączenia
głosowe



17 licencji
email



49 licencji
na SMS-y



Asystent AI
do komunikacji
elektronicznej



Robocaller
do pomiaru NPS
po połączeniu



„Nowoczesny system internetowy Daktela sprawdził się zarówno w przypadku naszej infolinii, jak i obsługi klienta. Dlatego zdecydowaliśmy się podłączyć do systemu również nasze centrum dyspozycyjne, aby wszystkie działy komunikujące się z klientami końcowymi korzystały z tej samej nowoczesnej platformy. Dzięki pełnej integracji mamy teraz całkowitą kontrolę nad każdym połączeniem. Pozwala nam to w pełni skupić się na poprawie satysfakcji klientów w oparciu o automatyczne informacje zwrotne i narzędzia jakościowe do raportowania zarówno online, jak i offline”.



Jakub Stehlik, CX manager CETIN



Co dalej?

CETIN planuje dalszy rozwój automatyzacji i personalizacji usług dzięki solidnym podstawom zbudowanym na platformie Daktela.



Interesuje Cię podobne rozwiązanie?

Skontaktuj się z nami, a pokażemy Ci, jak Daktela może zmienić również Twoją komunikację.



+48 221 530 460



daktela@daktela.pl



www.daktela.com

