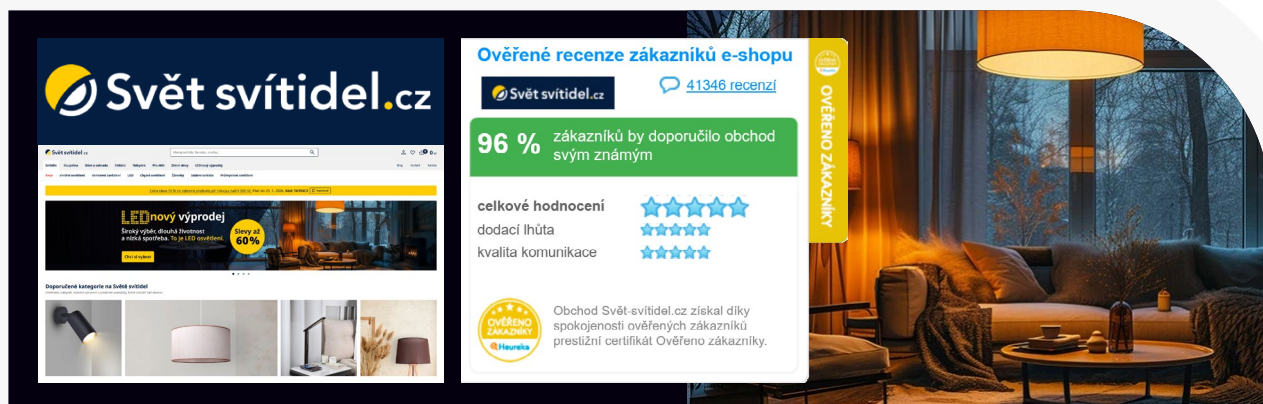




Svet svietidiel vybavuje
hovory rýchlejšie o 35 % a e-maily o 25 %



O spoločnosti Svet svietidel



43 %

Zvýšení dostupnosti
operátorov a skrátenie
čakacej doby

35 %

Zrýchlenie vybavenia hovorov
vďaka automatizácii
a napojeniu na CRM

25 %

Zrýchlenie vybavenia
e-mailov vďaka
e-mailovým šablónam

Svet svietidel je jedným z najväčších e-shopov s osvetlením v Česku aj na Slovensku. Ponúka tisíce produktov pre domácnosti, firmy aj verejné priestory – od dizajnových lúčok až po priemyselné reflektory. Dlhodobo stavia na kvalitnom servise, dostupnosti produktov a rýchlom doručení.

Zákazníci oceňujú najmä širokú ponuku, vysokú dostupnosť tovaru a spoľahlivý servis – Svet svietidel sa pýši certifikáciou APEK „Overené zákazníkmi“ a dlhodobo vysokým hodnotením na porovnávачoch.



Dnes pôsobí vo viac ako 26 európskych krajinách a sama sa označuje za druhého najväčšieho online predajcu osvetlenia v Európe. Spoločnosť disponuje rozsiahlymi skladovými kapacitami (viac ako 35 000 m²) a moderným logistickým zázemím, vďaka čomu dokáže rýchlo obsluhovať zákazníkov naprieč trhmi.



Akú výzvu sme s klientom riešili



Príliš dlhá čakacia doba na spojenie s operátorom.



Vysoký podiel zmeškaných hovorov.



Obmedzený počet komunikačných kanálov pre zákazníkov.



Manuálne spracovanie požiadaviek bez napojenia na CRM.



Chýbajúci reporting, kontrola a dohľad nad vybavovaním požiadaviek.



Prečo si Svet svetidiel vybral Daktelu



Jednotná platforma
pre všetky kanály (telefón, e-mail, chat, Messenger, Viber).



Možnosť automatizácie
a využitie šablón.



Prepojenie s CRM systémom



Pokročilé štatistiky
a reporting.



Zrýchlenie obsluhy
bez straty kvality zákazníckej starostlivosti.



Konkrétne výsledky spolupráce

43 %

Zvýšenie dostupnosti operátorov a skrátenie čakacej doby o 43 %.

35 %

Zrýchlenie vybavenia hovorov o 35 % vďaka automatizácii a napojeniu na CRM.

25 %

Zrýchlenie vybavenia e-mailov o 25 % vďaka e-mailovým šablónam.

27 %

Zníženie počtu zmeškaných hovorov o 27 %.



Rozšírenie komunikačných kanálov o Messenger a Viber.



Všetko zjednotené v jednej prehľadnej platforme.





Skúsenosť zákazníka



„Daktela nám pomohla zjednotiť a zefektívniť zákaznícku komunikáciu naprieč kanálmi. Vďaka tomu sme skrátili čakaciu dobu o 43 % a znížili počet zmeškaných hovorov o 27 %. Vybavovanie požiadaviek je rýchlejšie – hovory spracujeme o 35 % efektívnejšie, e-maily o 25 %. Navyše sme rozšírili komunikačné možnosti o Messenger a Viber a všetko máme prehľadne pod jednou strechou. Výsledkom je vyššia spokojnosť zákazníkov aj úľava pre náš tím.“



Michela Šenková, Customer Care Manager, Svět svítidel

Zaujímá vás, ako môže AI chatbot zlepšiť vašu zákaznícku podporu?

KONTAKTUJTE NÁS!



+421 220 510 420



daktela@daktela.com



www.daktela.com

