



Case study

**Svět svítidel odbavuje hovory o 35 %
a e-maily o 25 % rychleji**



Zvýšení dostupnosti operátorů a zkrácení čekací doby

35 %

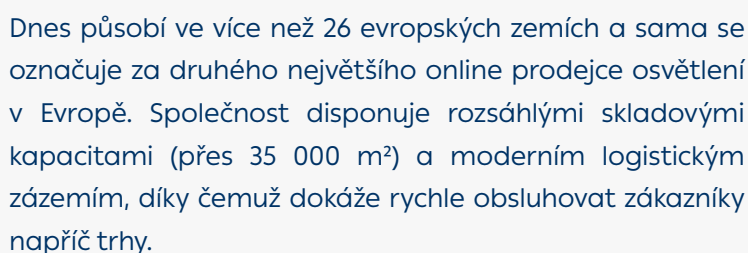
**Zrychlení odbavení hovorů
díky automatizaci
a napojení na CRM**

0.25 %

**Zrychlení odbavení e-mailů
o 25% díky e-mailovým
šablonám**

Svět svítidel je jedním z největších e-shopů s osvětlením v Česku i na Slovensku. Nabízí tisíce produktů pro domácnosti, firmy i veřejné prostory - od designových lamp až po průmyslové reflektory. Dlouhodobě staví na kvalitním servisu, dostupnosti produktů a rychlém doručení.

Zákazníci oceňují zejména širokou nabídku, vysokou dostupnost zboží a spolehlivý servis - Svět svítidel se pyšní certifikací APEK „Ověřeno zákazníky“ a dlouhodobě vysokým hodnocením na srovnávacích (95 % spokojenost).





Jakou výzvu jsme s klientem řešili



Příliš dlouhá
čekací doba na
spojení
s operátorem



Vysoký podíl
zmeškaných
hovorů



Manuální
odbavení
požadavků
bez napojení
na CRM



Omezený počet
komunikačních
kanálů
pro zákazníky



Reporting,
kontrola a dohled
nad odbavováním
požadavků



Proč si Svět svítidel vybral Daktelu



**Jednotná
platforma**
pro všechny kanály
(telefon, e-mail,
chat, Messenger,
Viber)



**Možnost
automatizace**
a využití šablon



**Napojení
na CRM systém**



**Pokročilé
statistiky
a reporting**



Zrychlení obsluhy
bez ztráty kvality
zákaznické péče



Konkrétní výsledky spolupráce



Zvýšení dostupnosti operátorů a zkrácení čekací doby o 43 %



Zrychlení odbavení hovorů o 35% díky automatizaci a napojení na CRM



Zrychlení odbavení e-mailů o 25% díky e-mailovým šablonám



Počet zmeškaných hovorů snížen o 27 %



Rozšíření komunikačních kanálů o Messenger a Viber



Vše sjednoceno v jedné přehledné platformě



Zkušenost zákazníka



„Daktela nám pomohla sjednotit a zefektivnit zákaznickou komunikaci napříč kanály. Díky tomu jsme zkrátili čekací dobu o 43 % a snížili počet zmeškaných hovorů o 27 %. Odbavování požadavků je rychlejší – hovory zpracujeme o 35 % efektivněji, e-maily o 25 %. Navíc jsme rozšířili komunikační možnosti o Messenger a Viber a všechno máme přehledně pod jednou střechou. Výsledkem je vyšší spokojenost zákazníků i úleva pro náš tým.“



Michela Šenková, Customer Care Manager, Svět svítidel

Chcete také efektivnější zákaznickou podporu a úsporu nákladů?

KONTAKTUJTE NÁS!

+420 226 211 245

@ daktela@daktela.com

www.daktela.com

