

 Svět svítidel.cz

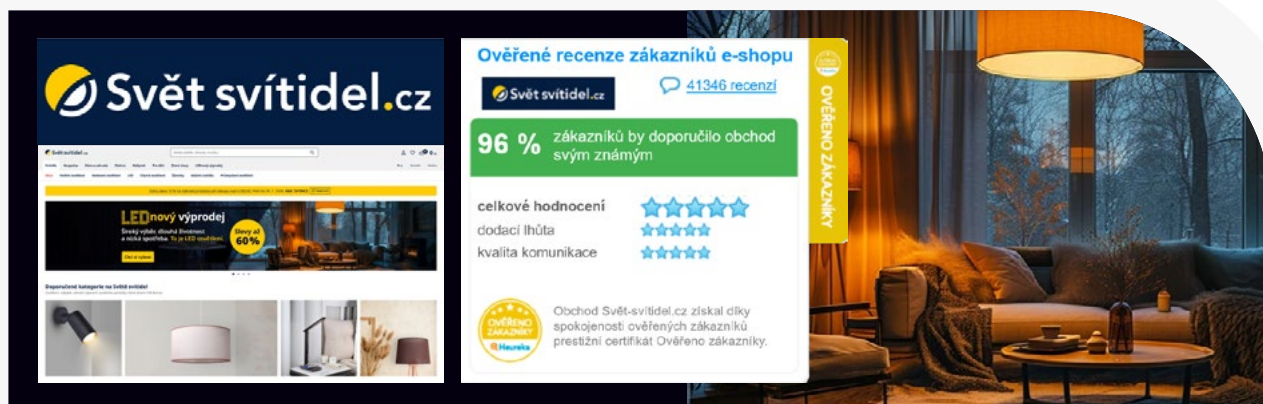


Case study

Svět svítidel vybavuje
hovory rychlejší o 35 % a e-maily o 25 %



O spoločnosti Svet svietidiel



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 svietidiel 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 svietidiel sa pýši certifikáciou APEK „Overené zákazníkmi“ a dlhodobo vysokým hodnotením na porovnávačoch.



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 tržmi.



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

Chcete tiež efektívnejšiu zákaznícku podporu a úsporu nákladov?

KONTAKTUJTE NÁS!

+421 220 510 420

@ daktela@daktela.com

www.daktela.com

