



Case study

Astratex s Daktelou

zrychlil reporting o 30 %

a zkrátil hovory o 20 %



O společnosti Astratex



Astratex je mezinárodní e-commerce společnost zaměřená na prodej spodního prádla, působící na 14 evropských trzích.



Jakou výzvu jsme s klientem řešili

Společnost začala využívat platformu Daktela z praktických důvodů – systém již používali její partneři a umožňoval napojení na externí kontaktní centra.

S růstem firmy vznikla potřeba převést zákaznickou péči in-house a získat plnou kontrolu nad daty i výkonem.



Hlavní výzvy



Sjednocení komunikace napříč kanály

do jednoho prostředí, aby tým nemusel přepínat mezi aplikacemi.



Napojení na interní systémy

a využití dat.



Získání kvalitního reportingu

napříč trhy.



Proč si Astratex vybral Daktelu



Doporučení
partnerů



Škálovatelnost
platformy



Možnosti integrací
a práce s daty



Jaké přínosy zaznamenali v Astratexu po nasazení Daktely



Zrychlení reportingu o 30 %



Zkrácení hovorů o 20 %



Lepší řízení komunikace napříč kanály



Využitelná data pro řízení týmu



Kontinuální rozvoj platformy



„Platformu využíváme dlouhodobě, ale největší přínos přišel s plným využitím dat a funkcionalit, díky tomu se nám podařilo zrychlit reporting až o 30 %. Oceňuji zejména sjednocení komunikace a integrace na naše systémy. V praxi to znamená méně přepínání, rychlejší dohledání kontextu a jednodušší práci operátorů, což představuje zkrácení hovorů o celých 20 %.“



Julie Pařízková, Head of Customer Care, Astratex