

daktela

Case study

Jak Ruch Chorzów usprawnił obsługę Kibiców

i zwiększył efektywność działu sprzedaży dzięki Dakteli

O Ruchu Chorzów



Ruch Chorzów to jeden z najbardziej rozpoznawalnych klubów piłkarskich w Polsce, z bogatą historią i silną, zaangażowaną społecznością Kibiców - nie tylko w kraju, ale i na całym świecie. Klub prowadzi sprzedaż biletów, karnetów oraz produktów merchandisingowych, obsługując tysiące zapytań i interakcji każdego miesiąca.

Rozwój organizacji i rosnąca liczba kanałów komunikacji obliguje klub do dbałości o obsługę Kibiców oraz jej stałe usprawnianie.

Rozwiązanie Daktela

Ruch Chorzów wdrożył platformę Daktela jako centralny system do obsługi komunikacji z Kibicami.

Kluczowym elementem wdrożenia było:

- **Przeprowadzenie kompleksowych szkoleń przez zespół Daktela**
- **Przygotowanie liderów sprzedaży, którzy następnie wdrożyli resztę zespołu**
- **Stopniowe przejście na nowy system przy zachowaniu ciągłości operacyjnej**

Dzięki temu klub szybko zaadaptował nowe narzędzia i mógł w pełni wykorzystać ich potencjał.

Najważniejsze funkcjonalności wykorzystywane przez Ruch Chorzów

System ticketowy (Helpdesk)
Obsługa wszystkich zapytań mailowych Kibiców

Raportowanie i statystyki
Kontrola czasu odpowiedzi i efektywności pracowników

Monitoring pracy zespołu
Bieżąca weryfikacja jakości obsługi

Centralizacja komunikacji
Uporządkowanie zgłoszeń i lepszy przepływ informacji

Kanały komunikacji

Ruch Chorzów utrzymuje kontakt z Kibicami poprzez wiele kanałów:

- Strony internetowe
- Facebook
- Instagram
- E-mail
- LinkedIn
- X
- WhatsApp
- YouTube
- TikTok

Wyniki, które mówią same za siebie

Wdrożenie Dakteli przyniosło realne usprawnienia w codziennej pracy:

- Szybsza i bardziej efektywna obsługa zgłoszeń Kibiców,
- lepsza kontrola jakości pracy działu sprzedaży,
- większa przejrzystość komunikacji i procesów,
- lepsze zarządzanie priorytetami zgłoszeń,
- wyraźne ograniczenie liczby negatywnych komentarzy Kibiców dotyczących obsługi - zarówno bezpośrednio, jak i w social mediach.

Korzyści dla Ruchu Chorzów

1. Lepsza jakość obsługi Kibiców

Dzięki systemowi ticketowemu każdy kontakt jest rejestrowany, analizowany i obsługiwany w sposób uporządkowany.

2. Pełna kontrola nad zespołem sprzedaży

Raporty i statystyki pozwalają na bieżąco monitorować czas i jakość odpowiedzi.

3. Usprawnienie komunikacji między działami

Daktela poprawiła przepływ informacji między sprzedażą, marketingiem, logistyką i magazynem.

4. Lepsze zrozumienie potrzeb Kibiców

Dzięki analizie zgłoszeń klub może identyfikować najczęstsze problemy i szybciej na nie reagować.

5. Realny wpływ na wyniki sprzedażowe

Lepsza obsługa przekłada się bezpośrednio na wyższe wskaźniki sprzedaży i większe wpływy do budżetu klubu.

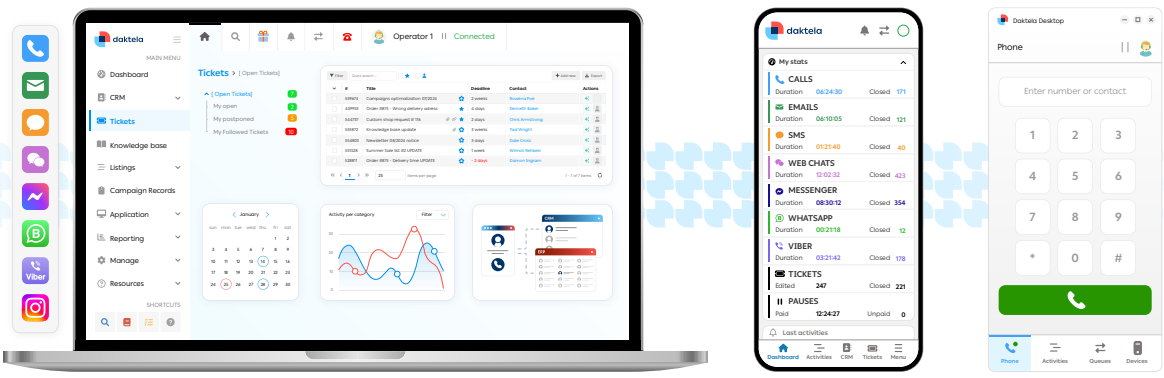
Wnioski i rozwój

Wdrożenie Dakteli było istotnym krokiem w usprawnieniu obsługi Kibiców oraz rozwoju działu sprzedaży.

System umożliwił:

- **Bardziej efektywną organizację pracy**
- **Szybszą reakcję na potrzeby klientów**
- **Rozwój działu obsługi klienta jako naturalną konsekwencję wdrożenia**

Ruch Chorzów, jako organizacja dynamicznie rozwijająca się, pozostaje otwarty na dalsze innowacje, w tym rozwiązania oparte na automatyzacji i nowych technologiach - z uwzględnieniem specyfiki swojej społeczności.



daktela
daktela@daktela.pl
daktela.com
Daktela WhatsApp (+48 221 530 460)

Daktela + Ruch Chorzów = nowoczesna obsługa Kibiców

Dzięki wdrożeniu Daktela Ruch Chorzów:

Usprawnił komunikację
z Kibicami

Zwiększył efektywność
zespołu sprzedaży

Poprawił jakość
obsługi

„Wdrożenie Dakteli było dla nas ważnym krokiem w kierunku usprawnienia obsługi Kibiców. System pozwolił nam szybciej reagować na potrzeby naszych fanów, a także efektywniej zarządzać pracą części działów klubu. Widzimy realną poprawę jakości obsługi, która zawsze ma wpływ na wyniki sprzedażowe."

Jesteś zainteresowany tym rozwiązaniem?

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

+48 221 530 460

daktela@daktela.pl

www.daktela.com