



Case study

Astratex s Daktelou

**zrýchlil reporting o 30 %
a skrátil hovory o 20 %**



O spoločnosti Astratex



Astratex je medzinárodná e-commerce spoločnosť zameraná na predaj spodnej bielizne, ktorá pôsobí na 14 európskych trhoch.



Akú výzvu sme s klientom riešili

Spoločnosť začala využívať platformu Daktela z praktických dôvodov – systém už používali jej partneri a umožňoval napojenie na externé kontaktné centrá.

S rastom firmy vznikla potreba presunúť zákaznícku starostlivosť in-house a získať plnú kontrolu nad dátami aj výkonom.



Hlavné výzvy



Zjednotenie komunikácie naprieč kanálmi

do jedného prostredia, aby tím nemusel prepínať medzi aplikáciami.



Napojenie na interné systémy

a využitie dát.

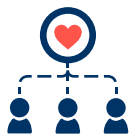


Získanie kvalitného reportingu

naprieč trhmi.



Prečo si Astratex vybral Daktelu



Odporúčania
partnerov



Škálovateľnosť
platformy



Možnosti integrácií
a práce s dátami



Aké prínosy zaznamenali v Astratexe po nasadení Daktely



Zrýchlenie reportingu o 30 %



Skrátenie hovorov o 20 %



Lepšie riadenie komunikácie naprieč kanálmi



Využiteľné dáta na riadenie tímu



Kontinuálny rozvoj platformy



„Platformu využívame dlhodobo, no najväčší prínos prišiel s plným využitím dát a funkcionalít. Vďaka tomu sa nám podarilo zrýchliť reporting až o 30 %. Oceňujem najmä zjednotenie komunikácie a integrácie s našimi systémami. V praxi to znamená menej prepínania, rýchlejšie dohľadanie kontextu a jednoduchšiu prácu operátorov, čo predstavuje skrátenie hovorov o celých 20 %.“



Julie Pařízková, Head of Customer Care & Foreign Markets, Astratex

