



Case study

Paragraf postigao 100% automatizovanu proveru klijenata i vrhunsku podršku za sve klijente



Case study



O kompaniji

Paragraf razvija **pravnu bazu, objavljuje stručna izdanja i organizuje edukacije iz oblasti prava i ekonomije**, čime pretplatnicima pomaže da prate i primenjuju propise. Važan deo podrške pretplatnicima čini i mogućnost da telefonom postavljaju pitanja stručnim redakcijama. Glavni zadatak je obezbediti klijentima tačnu informaciju uz maksimalnu profesionalnost.

O saradnji sa Daktelom | Testimonial



„Zahvaljujući Daktela rešenju, naš posao je znatno ubrzan, a podrška našim klijentima podignuta je na viši nivo. Automatizovali smo veliki deo procesa, rasteretili naše urednike administrativnih zadataka i omogućili im da se u potpunosti fokusiraju na ono što donosi najveću vrednost: pružanje stručnih pravnih informacija i konsultacija. Istovremeno, naši korisnici danas brže dolaze do odgovora, uz kvalitetniju i efikasniju komunikaciju.“

- Miodrag Pjevač, Pomoćnik generalnog direktora za finansijski menadžment i redakcijske poslove





Koji su bili izazovi

Pre implementacije Daktele, organizacija telefonskih konsultacija zahtevala je modernizaciju i unapređenje:



Pre Daktele, kompanija je koristila interno rešenje sa limitiranim mogućnostima za upravljanje pozivima.



Tim od više od 25 urednika koristio je mobilne telefone za odgovaranje na usmena pitanja, što je otežavalo organizaciju timova i objedinjavanje i raspodelu poziva.



Za planiranje rada, menadžmentu je bila potrebna kvalitetnija statistika o pozivima i opterećenju urednika.



Implementirana rešenja

Paragraf je uveo Daktela Cloud Contact Centar i integrisao ga direktno sa svojim internim CRM sistemom.



Pametno usmeravanje (IVR):



Automatska autorizacija sistema, bez dodatnog rada urednika.



Sinhronizacija podataka uz redovno ažuriranje sistema.



Implementirani Daktela moduli



Pozivi



Ticketing



Statistika



CRM



Benefiti korišćenja Daktele

Prelazak na Daktelu doneo je merljivu efikasnost i potpuno transformisao proces obrade upita:

1

centralni broj za 12 specijalizovanih redakcija: Klijenti brzo i precizno stižu do pravog savetnika kroz 8 opcija za privatni i 5 opcija za javni sektor.

100%

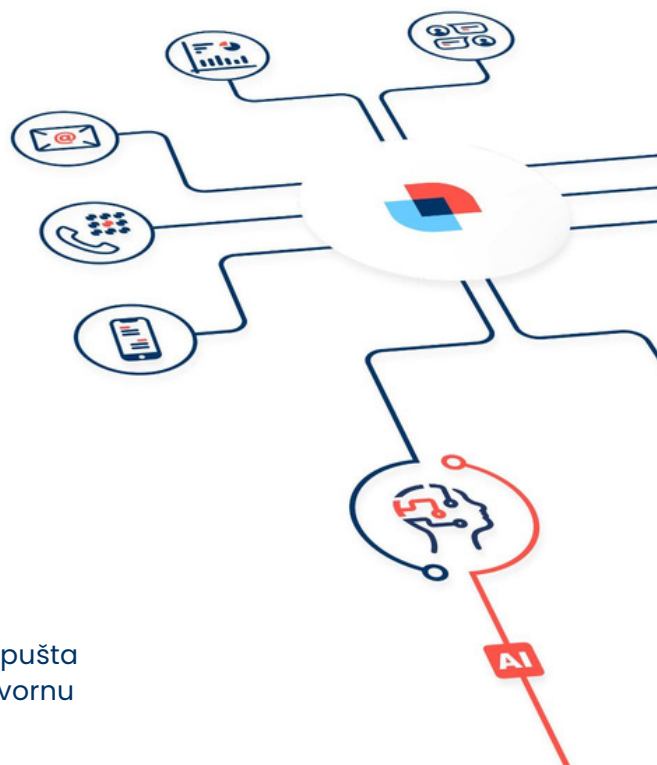
automatizovana administracija: API integracija svakodnevno osvežava bazu, čime su potpuno oslobođeni in-house CRM provera pre javljanja.

25+

urednika u hibridnom modelu: Menadžment sada ima jasan pregled nad radom celog tima, čime je omogućena savršena organizacija i distribucija poziva bez obzira na fizičku lokaciju urednika.

0

sekundi na ručne provere: Sistem trenutno i automatski propušta dozvoljene pozive, dok za neovlašćene automatski pušta govornu poruku (npr. o isteku pretplate) i samostalno prekida vezu.



Da li i vi želite efikasniju korisničku podršku i smanjenje troškova?

KONTAKTIRAJTE NAS!



+381114180205



daktela@daktela.com



www.daktela.rs