

MUZYKER



Case study

Jak rychlejší zákaznická podpora zvýšila

**NPS Muzikeru na 88 % a podíl
opakovaných nákupů na 55 %**

Společnost Muziker je dnes jedním z největších internetových prodejců hudebních nástrojů a příslušenství ve střední Evropě. S více než 3 miliony zákazníků ve více než 40 zemích, 7 kamennými prodejnami a více než 800 000 objednávkami ročně představuje její zákaznická podpora rozsáhlý a komplexní organismus.

Obsloužit takové množství zákazníků a zároveň si udržet jejich důvěru je velkou výzvou. Spokojený zákazník se totiž nejen vrací a nakupuje opakovaně, ale také sdílí svou zkušenost s ostatními, což se promítá do obchodních výsledků společnosti. **Budování spokojenosti zákazníků proto patří mezi priority Muzikeru,** přičemž jednou z oblastí, na které se společnost zaměřila, byly právě opakované nákupy. Klíčovou otázkou bylo, jaký vliv má zkrácení reakční doby na spokojenost zákazníků a jejich ochotu nakoupit znovu. Data ukázala jasnou souvislost: **když se reakční doba zkrátila pod jednu hodinu, NPS dosáhlo nejvyšší hodnoty za celé sledované období.**



Kompletní omnichannel jako stabilní základ zákaznického centra



Hlasové služby a virtuální ústřednu

Včetně nahrávání hovorů pro zajištění jejich kvality.



Helpdesk

Přehlednou správu ticketů s jasně definovanými pravidly SLA.



Webchat a SMS Connect

Rychlý kontakt přímo na e-shopu.



WhatsApp a sociální síť

V systému se neztratí žádná zpráva ani komentář.



Chatbot a další AI nástroje

Chatbot automaticky odpovídá na běžné a opakující se dotazy, zatímco AI přepisy a vyhodnocování hovorů poskytují týmu lepší přehled o kvalitě telefonické komunikace.



CRM systém

Automaticky ukládá historii komunikace ke každému kontaktu, takže má operátor při přijetí požadavku okamžitý přehled o zákazníkovi.



Pokročilá analytiku a wallboardy

Poskytují přehled o vytíženosti operátorů a stavu front v reálném čase.

Flexibilita systému umožnila Muzikeru rozšířit využití Daktely i mimo oblast zákaznické podpory. Nákupní oddělení například prostřednictvím modulu CRM spravuje komunikaci s přibližně 1 600 dodavateli z celého světa.



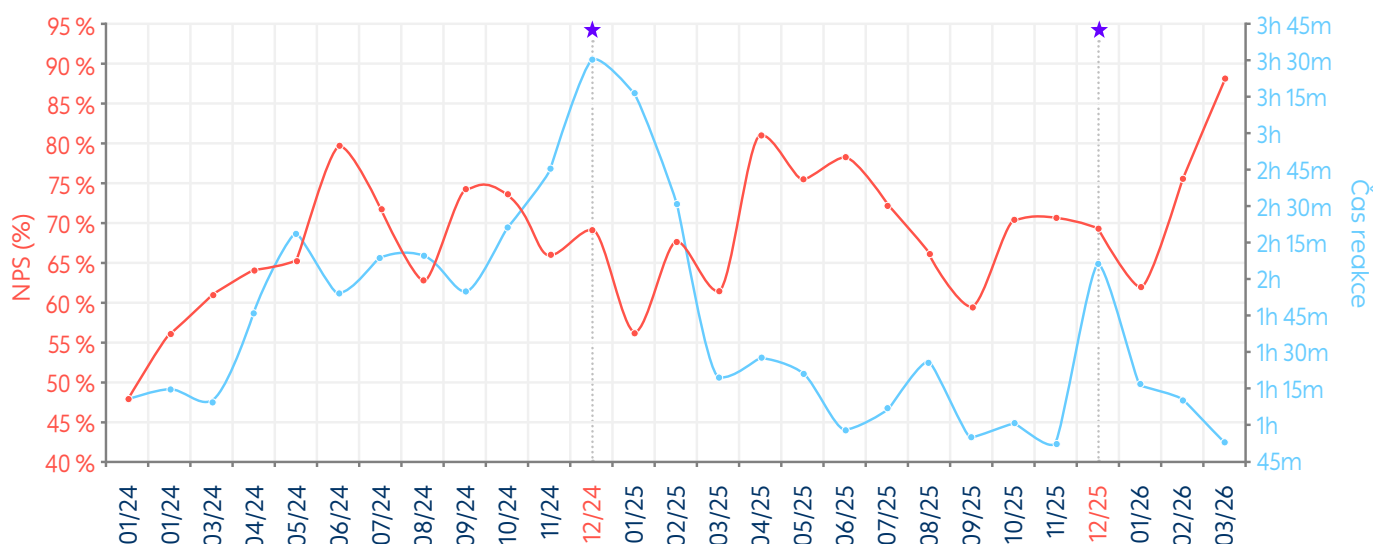
Když rychlost odpovědi zásadně mění zákaznickou zkušenost

Na tomto technologickém základě se Muziker v poslední době zaměřil na další optimalizaci procesů. Data ukazují souvislost mezi rychlostí reakce na požadavky a celkovým vnímáním značky. Díky pokročilým nástrojům Daktely a vlastním řešením se Muzikeru podařilo **zkrátit dobu první reakce z původních několika hodin na jednu hodinu či méně**.

Tento posun měl znatelný dopad i na spokojenost zákazníků. Zatímco na začátku sledovaného období se NPS pohybovalo kolem 47 %, se zkracováním doby reakce postupně rostlo a v neúspěšnějších měsících překročilo hranici **80 % a dosáhlo až 88 %**.

Rychlost sice není jediným prvkem kvalitní zákaznické podpory, data však potvrzují, že rychlá a věcně správná odpověď patří mezi nejvýznamnější faktory ovlivňující zákaznickou zkušenost (CX).

● NPS (% , levá osa) ● Čas reakce (pravá osa) ★ Sezónní špička



Muziker: Čas do první reakce vs. NPS (SK, 01/2024 - 03/2026)

Pozn.: Zobrazené výsledky NPS a doby reakce vycházejí z měření e-mailové komunikace na slovenském trhu (SK) a neodrážejí celkové výsledky napříč všemi kanály a trhy.

Vývoj spokojenosti ukazuje, že zákaznickou zkušenost ovlivňují přirozené sezónní výkyvy v e-commerce. Pokles NPS na přelomu prosince a ledna v letech 2024 a 2025 je způsoben vánoční špičkou, kdy nárazový nárůst počtu ticketů dočasně prodloužil dobu odpovědi.

Podstatný je však celkový trend: **jakmile se nápor ustálí a doba reakce se drží pod hranicí jedné hodiny, spokojenost zákazníků roste**.

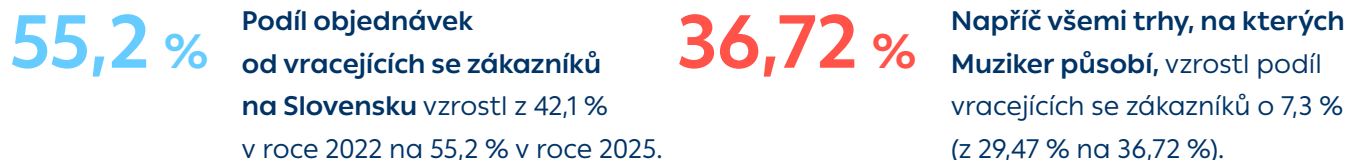
- **Přímý dopad:** Zkrácení doby reakce pod 60 minut má okamžitý pozitivní vliv na NPS.
- **Rekordní výsledek:** Dlouhodobá stabilizace procesů přivedla Muziker v březnu 2026 k historicky nejvyššímu **NPS 88 %**.



Efektivnější tým s větším přínosem pro byznys

Působivé je především to, že Muziker tohoto nárůstu spokojenosti dosáhl zároveň s optimalizací kapacit. Díky přehlednému prostředí, automatizaci firemních procesů a rychlému přístupu k historii komunikace **dokázal tým vyřizovat požadavky rychleji i s menším počtem operátorů.**

Výsledky na klíčovém slovenském trhu navíc ukázaly souvislost mezi kvalitním zákaznickým servisem a obchodními výsledky:



Spokojený zákazník má totiž výrazně větší tendenci se vracet a nakupovat opakovaně, což se dlouhodobě promítá také do obchodních výsledků Muzikeru.



Data jako základ strategického rozvoje

Pro vedení Muzikeru je Daktela důležitým zdrojem analytických dat. Přehled o vytíženosti jednotlivých trhů, rychlosti odpovědí a zpětné vazbě od zákazníků mu pomáhá průběžně reagovat také na sezónní výkyvy a období zvýšené zátěže.



„V e-commerce vám nikdo nepoděkuje za to, že zásilka dorazila včas. To se jednoduše očekává. Zákazník si vás zapamatuje podle toho, co se stane, když se něco nepovede. Proto jsme přestali ztrácet čas hledáním informací a rozhodli se nasadit Daktelu. Operátoři dnes mají historii zákazníka, stav objednávky i veškerou komunikaci na jednom místě, takže se mohou zákazníkům věnovat rychleji a bez zbytečného čekání. Běžné dotazy navíc řeší chatbot, a tým se tak může naplno soustředit na ty, které vyžadují lidský přístup. Dnes díky tomu zvládáme s menším týmem vyřizovat více požadavků a ve vyšší kvalitě, což se přímo odráží v neustálém růstu spokojenosti zákazníků a vysoké úrovni NPS.“



Peter Maďar,
Manažer
zákaznické podpory



Chcete také zkrátit reakční dobu
zákaznické podpory, a zvýšit tak loajalitu
svých zákazníků? **KONTAKTUJTE NÁS!**



+420 226 211 245



daktela@daktela.com



www.daktela.com

