

daktela

Case study

Ako rýchlejšia zákaznícka podpora dostala

NPS Muzikeru na 88 %
a opakované nákupy na 55 %

MUZIKER

Spoločnosť Muziker je dnes jedným z najväčších e-commerce predajcov hudobných nástrojov a príslušenstva v strednej Európe. S viac ako 3 miliónmi zákazníkov v 40+ krajinách, 7 kamennými predajňami a vyše 800 000 objednávkami ročne predstavuje jej zákaznícka podpora rozsiahly a komplexný organizmus.

Obsluhovať takéto množstvo zákazníkov naraz a udržať si pri tom ich dôveru je veľká výzva – spokojný zákazník sa totiž nielen vracia a nakupuje opakovane, ale o svojej skúsenosti hovorí ďalej, čo sa premieta aj do obchodných výsledkov firmy. **Budovanie zákazníckej spokojnosti je preto pre Muziker jednou z priorít**, pričom jedným z bodov, na ktoré sa pri tom zameral, bolo práve opakované nakupovanie.

Kľúčovou otázkou bolo, aký dopad na zákaznícku spokojnosť a ochotu nakúpiť znova má skracovanie reakčnej doby. A dáta ukázali jasnú súvislosť – **keď sa reakčný čas skrátil pod hodinu, NPS dosiahlo doteraz najvyššie hodnoty za celé sledované obdobie**.

Kompletný omnichannel ako stabilný základ klientskeho centra

Hlasové služby a virtuálnu ústredňu

Vrátane nahrávania hovorov pre zabezpečenie kvality.

Helpdesk

Prehľadná správa ticketov s jasne definovanými SLA pravidlami.

Webchat a SMS Connect

Rýchly kontakt priamo na e-shope.

WhatsApp a sociálne siete

V systéme sa nestratí jediná správa či komentár.

Chatbot a ďalšie AI nástroje

Chatbot automaticky odpovie na bežné a opakujúce sa otázky a vďaka AI prepisom a vyhodnocovaniu hovorov má tím lepší prehľad o kvalite telefonickej komunikácie.

CRM systém

Automatické ukladanie histórie komunikácie pri každom kontakte, vďaka čomu má operátor pri prichádzajúcej požiadavke okamžitý prehľad o zákazníkovi.

Pokročilá analytika a wallboardy

Prehľad o vyťaženosti agentov a stavoch frontov v reálnom čase.

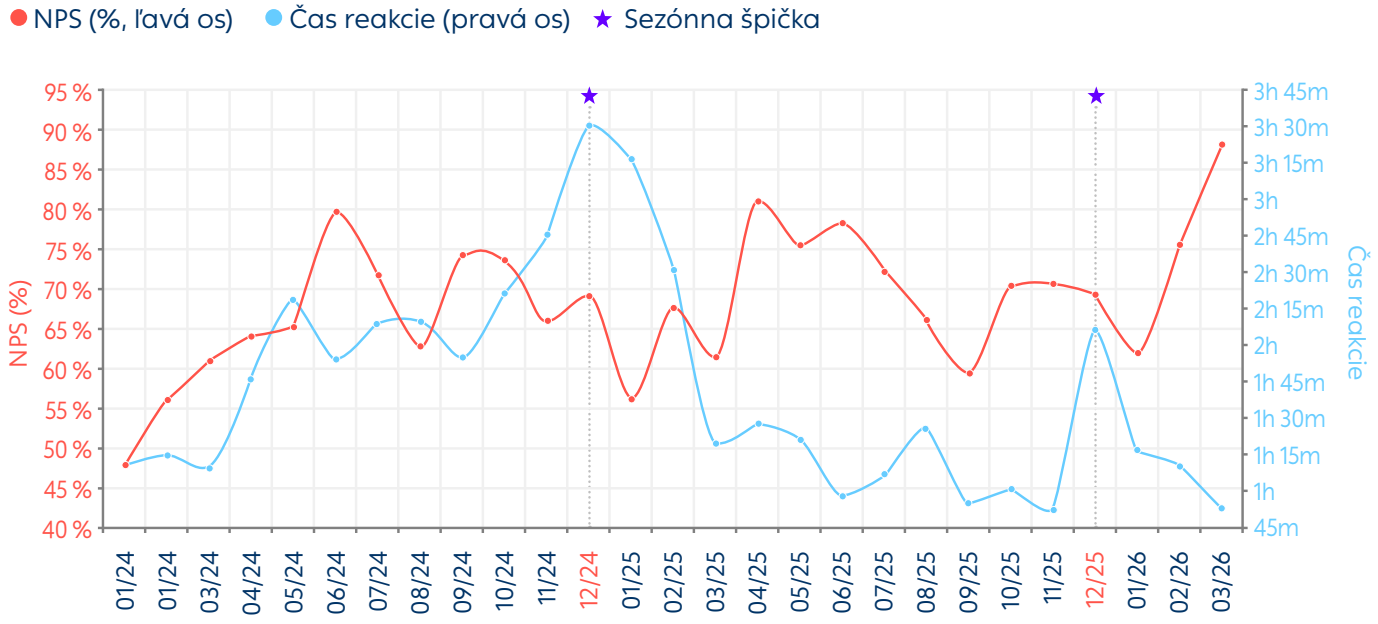
Flexibilita systému umožnila Muzikeru rozšíriť využitie Daktely aj mimo klientskej podpory – napríklad nákupné oddelenie cez modul CRM spravuje komunikáciu s približne 1 600 dodávateľmi z celého sveta.

Keď rýchlosť odpovede zásadne mení zákaznícku skúsenosť

Na tomto technologickom základe sa v poslednom období Muziker zameral na ďalšiu optimalizáciu procesov. Dáta ukazujú súvislosť medzi rýchlosťou reakcie na požiadavky a celkovým vnímaním značky. Vďaka pokročilým nástrojom Daktely a vlastným nástrojom sa Muzikeru podarilo **skrátiť čas prvej reakcie na požiadavky z pôvodných niekoľkých hodín na hodinu a menej**.

> Tento posun mal badateľný dopad aj na spokojnosť zákazníkov. Zatiaľ čo na začiatku sledovaného obdobia sa NPS pohybovalo okolo 47 %, so skracovaním reakčného času postupne rástlo a v najúspešnejších mesiacoch presiahlo hranicu **80 % až 88 %**.

Rýchlosť síce nie je jediným prvkom dobrej zákazníckej podpory, no dáta potvrdzujú, že rýchla a vecne správna odpoveď je jedným z najvýznamnejších faktorov kvality customer experience (CX).



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

Pozn.: Zobrazené výsledky NPS a reakčného času vychádzajú z merania e-mailovej komunikácie na slovenskom trhu (SK) a neodzrkadľujú celkový prierez všetkými kanálmi a trhmi.

Pri pohľade na vývoj spokojnosti je jasné, že zákaznícka skúsenosť podlieha prirodzenej sezónnosti e-commerce. Pokles NPS na prelome decembra a januára v rokoch 2024 a 2025 je spôsobený vianočnou špičkou, kedy nárazový objem ticketov dočasne predĺžil čas odpovede.

Podstatný je však celkový trend: **akonáhle sa nápor stabilizuje a čas reakcie sa drží pod hranicou jednej hodiny, spokojnosť zákazníkov stúpa**.

- **Priamy dopad**: Skrátenie reakcie pod 60 minút má okamžitý pozitívny vplyv na NPS.
- **Rekordný výsledok**: Dlhodobá stabilizácia procesov doviedla Muziker v marci 2026 k historickému maximu **NPS 88 %**.

Efektívnejší tím s vyšším dopadom na biznis

Pôsobivý je najmä fakt, že Muziker tento nárast spokojnosti dosiahol pri súčasnej optimalizácii kapacít. Vďaka prehľadnému prostrediu, automatizácii firemných procesov a rýchlemu prístupu k histórii komunikácie **dokázal tím vybavovať dopyty rýchlejšie aj pri nižšom počte operátorov.**

Prax na kľúčovom slovenskom trhu navyše ukázala prepojenie medzi kvalitným servisom a obchodnými výsledkami:

55,2 % **Podiel objednávok od vracajúcich sa zákazníkov na Slovensku:** Vzrástol z 42,1 % v roku 2022 na 55,2 % v roku 2025.

36,72 % **Celkovo naprieč všetkými trhmi, kde Muziker pôsobí:** Vzrástol podiel vracajúcich sa zákazníkov o 7,3 % (z 29,47 % na 36,72 %).

Spokojný zákazník má totiž výrazne vyššiu tendenciu vracať sa a nakupovať opakovane – a to sa dlhodobo premieta aj do obchodných výsledkov Muzikeru.

2022 opakované nákupy	**2023** opakované nákupy	**2024** opakované nákupy	**2025-** opakované nákupy	Medziročná zmena **2022-2025**
42,1 %	46,6 %	52,0 %	55,2 %	▲ 13 %

Dáta ako základ pre strategický rozvoj

Pre manažment Muzikeru je Daktela dôležitým zdrojom analytických dát. Prehľad o vyťaženosti jednotlivých trhov, rýchlosti odpovedí a spätnej väzbe od zákazníkov im pomáha priebežne reagovať aj na sezónne výkyvy a vyťažené obdobia.

„V e-commerce vám nikto nepoďakuje za to, že balík prišiel načas, to sa jednoducho očakáva. Zákazník si vás zapamätá podľa toho, čo sa stane, keď niečo nevyjde. Preto sme prestali strácať čas hľadaním informácií a rozhodli sme sa pre nasadenie Daktely. Históriu zákazníkov, stav objednávky aj celú komunikáciu majú dnes operátori na jednom mieste, takže sa vedia zákazníkom venovať rýchlejšie a bez zbytočného čakania. Bežné otázky navyše rieši chatbot, takže sa tím môže plne sústrediť na tie, ktoré si vyžadujú ľudský prístup. Dnes vďaka tomu zvládame viac požiadaviek s menším tímom a kvalitnejšie, čo sa priamo odráža na kontinuálnom raste zákazníckej spokojnosti a vysokej úrovni NPS.“



***Peter Maďar**, Customer support manager*

Chcete aj vy skrátiť reakčný čas zákazníckej podpory a zvýšiť tak lojalitu vašich zákazníkov? **KONTAKTUJTE NÁS!**

+421 220 510 420
daktela@daktela.com
www.daktela.com