

daktela

Prípadová štúdia

Predajca Škoda pretvára zákaznícky servis s Daktelou

@ daktela@daktela.com daktela.com/sk Daktela WhatsApp (+421 220 510 420)

O spoločnosti



QALT, najväčší **predajca vozidiel Škoda na Slovensku**, autorizovaný predajca a servisný partner značky Škoda, je uznávaný pre svoju kvalitu a spoľahlivosť a na trhu pôsobí **už viac ako tri desaťročia**.

S **tromi hlavnými oddeleniami** – recepciou, servisom a predajom – potreboval QALT komunikačnú platformu, ktorá zvládne **komplexnú viackanálovú komunikáciu so zákazníkmi** cez hovory, tickety, webchat a Facebook Messenger.

Vďaka nasadeniu komplexného omnichannel riešenia od Daktely QALT premenil svoj zákaznícky servis, zefektívnil pracovné postupy a zvýšil celkovú efektivitu aj spokojnosť zákazníkov.

O spolupráci s Daktelou | Referencia

„Daktelu využívame na všetku našu komunikáciu – od prijímania zákazníckych požiadaviek cez vytváranie ticketov až po ich spracovanie.

Veľkým prínosom je okrem zefektívnenej komunikácie aj to, že sme si všetko mohli prispôsobiť našim aktuálnym potrebám a možnostiam a že systém môžeme priebežne dolaďovať.“

– Ing. Silvia Maliková, manažérka kvality a komunikácie

Výzva

Pred spoluprácou s Daktelou čelil QALT viacerým výzvam **typickým pre odvetvie predaja automobilov**:

Roztrieštené komunikačné kanály

Správa viacerých kanálov naprieč rôznymi oddeleniami vrátane hovorov, e-mailov, webchatu a Messengeru bola náročná a viedla k nejednotnej zákazníckej skúsenosti.

Neefektívne smerovanie hovorov

Všetka prvotná komunikácia prechádzala cez recepciu, čo spôsobovalo oneskorené prepájanie hovorov a predlžovalo čas odozvy.

Zložitá správa ticketov

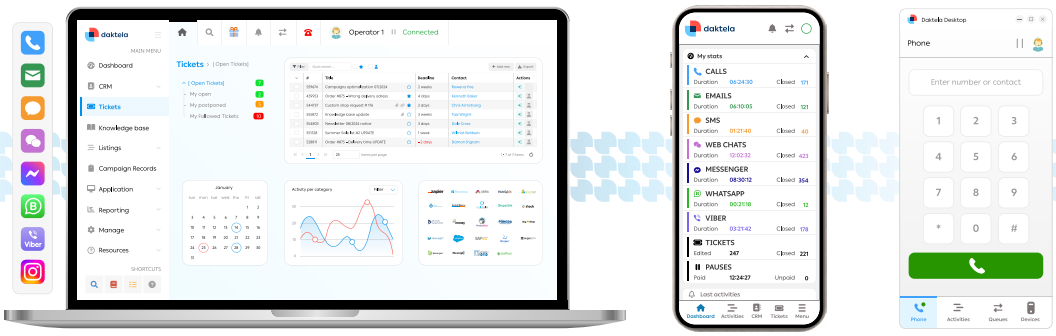
Za prerozdeľovanie ticketov a aktualizáciu ich stavov zodpovedal tím recepcie, no ich predchádzajúci systém nebol dostatočne flexibilný ani efektívny.

Obmedzený prehľad o zákazníkoch

Bez centralizovanej databázy mal predajca problém rýchlo získať podrobné informácie o zákazníkoch, čo viedlo k dlhšej dobe odozvy a strate predajov.

Riešenie

Zavedenie omnichannel komunikačnej platformy Daktela



Riešenie

Na prekonanie týchto výziev **QALT zaviedol jednotnú platformu Daktela**, ktorá efektívne organizuje komunikáciu naprieč oddeleniami. Riešenie od Daktely ponúka QALT tieto možnosti:



Integrované komunikačné kanály

QALT spravuje všetky hovory, tickety, webchat aj komunikáciu cez Messenger na jednej platforme, čo umožňuje jednotnú zákaznícku skúsenosť.



Automatizované smerovanie hovorov

Tím recepcie dokáže jednoducho prepájať hovory na príslušné oddelenie alebo konkrétneho kolegu, čo skracuje čakanie a zaisťuje rýchlu pomoc.



Pokročilá správa ticketov

Ticketovací systém Daktela umožňuje tímu QALT kategorizovať tickety, aktualizovať ich stavy a sledovať priebeh riešenia, vďaka čomu má každé oddelenie prehľad o servisných požiadavkách.



Komplexná integrácia CRM

Vďaka CRM funkciám Daktely môže QALT uchovávať dôležité údaje, ako sú VIN čísla a typy vozidiel, čo urýchľuje identifikáciu zákazníka a umožňuje personalizovanejší servis.



Štatistiky a reporting v reálnom čase

Manažment QALT využíva reportingové nástroje Daktely na sledovanie komunikačných metrík a na základe týchto poznatkov ďalej zlepšuje fungovanie.



Bezpečnosť dát a súlad s predpismi

Komunikačná platforma Daktela kladie dôraz na bezpečné spracovanie citlivých zákazníckych údajov a spĺňa vysoké štandardy ochrany súkromia. Vďaka prísnej kontrole prístupov QALT zaisťuje, že informácie o zákazníkoch môžu zobraziť alebo upraviť iba oprávnení používatelia, čo posilňuje dôveru aj súlad s reguláciami.

Výsledky

Od zavedenia Daktely dosiahol QALT výrazné zlepšenia vo viacerých oblastiach:

- **Vyššia spokojnosť zákazníkov**
  Rýchlejšie reakcie a personalizovaný servis citeľne zvýšili spokojnosť zákazníkov.
- **Prevádzková efektivita**
  Vďaka integrovanej platforme a automatizovaným procesom Daktela dokáže QALT bez problémov zvládať vyšší objem zákazníckych interakcií.
- **Viac obchodných príležitostí**
  Efektívnym zberom a analýzou zákazníckych dát QALT identifikoval nové obchodné príležitosti a zlepšil mieru konverzie.
- **Lepšia tímová spolupráca**
  Riešenie Daktela posilnilo komunikáciu medzi oddeleniami a podporilo súdržnejšie tímové prostredie.
- **Lepší reporting a analytika**
  Manažment QALT využíva reportingové nástroje Daktely na vyhodnocovanie komunikačných štatistík, ktoré pomáhajú pri obchodných rozhodnutiach. Tieto poznatky umožňujú predajcovi pochopiť súvislosti, optimalizovať rozdelenie zdrojov a udržiavať vysoké štandardy služieb.
- **Flexibilita s existujúcim hardvérom**
  Každý používateľ v QALT má vlastný hardvérový telefón, s ktorým sa riešenie Daktela bezproblémovo integruje, takže odpadla potreba nákladnej výmeny hardvéru. Vďaka tejto kompatibilite prešiel QALT z predchádzajúceho systému plynulo a bez prerušenia prevádzky.

Záver

Partnerstvo QALT a Daktely ukazuje, aký transformačný vplyv môže mať komplexné komunikačné riešenie v odvetví predaja automobilov. Zefektívnením procesov zákazníckeho servisu a zaistením bezpečnosti dát QALT zvýšil efektivitu aj spokojnosť zákazníkov a vytvoril základ pre ďalší rast.

Ak sa chcete dozvedieť viac o možnostiach Daktely, kontaktujte nás!

+421 220 510 420 daktela@daktela.com daktela.com/sk