

daktela

Case study

QALT díky Daktele sjednotil 4 komunikační kanály a zrychlil vyřizování zákaznických požadavků

O společnosti



Největší prodejce vozů Škoda na Slovensku

Autorizovaný servisní partner

Více než 30 let na trhu

QALT je největším prodejcem vozů Škoda na Slovensku a zároveň autorizovaným partnerem značky pro prodej i servis. Na slovenském trhu působí už více než tři desetiletí. Zákazníkům nabízí zázemí při výběru vozu i jeho následné údržbě a zakládá si na kvalitě a spolehlivosti.

Od roztříštěné komunikace k jednomu přehledu

Zákazníci kontaktovali QALT telefonicky, e-mailem, přes webchat i Messenger. Hovory nejprve přijímala recepce a potom je přepojovala na servis nebo prodej. Zákazníci tak na spojení se správným týmem čekali déle. Recepce měla na starosti také rozdělování ticketů a aktualizaci jejich stavů. Používaný systém nebyl dostatečně flexibilní a bez centrální databáze se týmu hůře dohledávaly informace o zákaznících.

Co QALTu komplikovalo zákaznickou komunikaci

Roztříštěná komunikace
Hovory a zprávy přicházely přes různé kanály

Zdlouhavé přepojování hovorů
Všechny nejprve přijímala recepce

Chybějící přehled o zákaznících
Zákaznická data nebyla na jednom místě.

Složitá správa ticketů
Předchozí systém nebyl dostatečně flexibilní.

daktela
daktela@daktela.com daktela.com Daktela WhatsApp (+420 226 211 245)

Jedna platforma pro recepci, servis i prodej

Daktela propojila hovory, e-maily, webchat i komunikaci přes Messenger do jedné platformy. Recepce může hovory přepojovat přímo na příslušné oddělení nebo konkrétního kolegu. Týmy zároveň mohou kategorizovat tickety, aktualizovat jejich stav a sledovat průběh řešení.

Díky CRM má QALT k dispozici také údaje, jako je VIN nebo typ vozidla, a může snadněji navázat na předchozí komunikaci. Vedení využívá statistiky a reporty k vyhodnocování provozu. Řízení přístupů pomáhá chránit zákaznická data a propojení se stávajícími telefony umožnilo přejít na nové řešení bez výměny hardwaru a přerušení provozu.

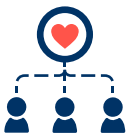
Daktelu využíváme pro veškerou naši komunikaci – od přijímání zákaznických požadavků přes vytváření ticketů až po jejich zpracování.

Velkým přínosem je také to, že jsme si všechno mohli přizpůsobit našim aktuálním potřebám a možnostem a systém můžeme průběžně doladovat."

- Ing. Silvia Maliková • manažerka kvality a komunikace

Přehlednější komunikace a rychlejší reakce

Po zavedení Daktely QALT zaznamenal vyšší spokojenost zákazníků, efektivnější práci týmu a lepší spolupráci mezi odděleními. Přehled o komunikaci a zákaznických datech pomáhá vedení lépe vyhodnocovat provoz a rozpoznávat nové obchodní příležitosti.



Vyšší spokojenost zákazníků



Efektivnější práce týmu



Lepší přehled o komunikaci a obchodních příležitostech

Zákaznický servis připravený na další růst

Díky propojení kanálů a oddělení má QALT zákaznickou komunikaci pod kontrolou. Tým může rychleji předávat požadavky, snadněji dohledat potřebné informace a věnovat více času zákazníkům.

Chcete také efektivnější zákaznickou podporu a úsporu nákladů? **Kontaktujte nás!**

daktela@daktela.com daktela.com Daktela WhatsApp (+420 226 211 245)