



PŘÍPADOVÁ STUDIE

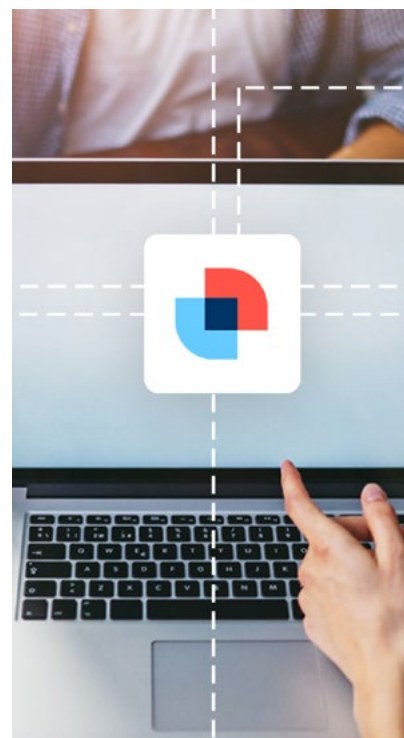
Optimalizace zákaznické podpory e-shopu MUZIKER

Výzvy

Hlavním důvodem implementace omnichannel řešení Daktela byla potřeba komplexního řešení pro správu zákaznické podpory, které zjednoduší a zpřehlední komunikaci a zefektivní provoz kontaktního centra.

Požadavky Muzikeru na SW

-  sjednocení veškeré komunikace do jednoho systému
-  široké spektrum funkcí
-  možnost komunikace se zákazníky různými kanály
-  možnost sběru dat za účelem zlepšení zákaznické péče
-  automatizace firemních procesů
-  možnost integrace dalších aplikací firmy
-  podpora reportingu a statistik



MUZIKER

Představení Muzikeru



Ze Slovenska se rychle rozšířil do celé Evropy a patří dlouhodobě k jedné z nejpobulárnějších nákupních galerií.



V posledních letech se výrazně rozrostlo jeho portfolio produktů a již zdaleka nejde jen o e-shop s hudebními nástroji. Takto prudký rozvoj bylo velmi složité „uřídít“, zejména z pohledu péče o zákazníka.



Jelikož společnost Muziker chtěla splňovat i nadále pozici moderního prodejce produktů pro volnočasové aktivity, musela přejít na nové technologie.



Základníci
z **31 zemí**



Internetový
obchod



12 kamenných prodejen
s různou specializací



700 000
zásilek ročně



1 900 000
zákazníků

Muziker dříve ke své práci využíval systém, který ho zásadně limitoval. Trápil ho:

- neefektivní a **roztříštěný provoz** kontaktního centra
- **nepřehledná** zákaznická **komunikace**
- časté **výpadky systému**
- **nevyužívané** komunikační **kanály**
- **nedostatek funkcionalit** v systému

To vše se projevovalo na kvalitě zákaznické podpory. Vánoční sezóna v roce 2019, během které se potýkali v Muzikeru s obrovským náporům objednávek a zákaznických požadavků, je přesvědčila, že změna strategie je nevyhnutelná, a proto se v roce 2020 rozhodli implementovat aplikaci Daktela.

Jak náš e-shop rychle rostl, zjistili jsme, že potřebujeme mít komunikaci kompletně pod kontrolou, a to umožňoval jedině software od Daktely. Dříve vznikala řada chyb v komunikaci například z neprovázanosti jednotlivých systémů, to se nyní díky Daktele zcela vyřešilo. Během vánoční nákupní horečky v roce 2019 jsme si ověřili, že optimalizovat zákaznickou podporu až ve chvíli, kdy ji již potřebujete, je bohužel pozdě. Daktela je dnes pro nás velmi důležitý a flexibilní partner, bez kterého si péči o zákazníka již nedokážeme vůbec představit.

Peter Minich, CXO společnosti Muziker

Implementace aplikace Daktela

Implementace systému Daktela probíhala v několika fázích, postupně po jednotlivých zemích. Základním stavebním kamenem bylo propojení emailové komunikace s telefonními hovory a importování kontaktů společnosti Muziker do Daktela CRM. Společnost Muziker rozšířila aplikaci v průběhu času o další moduly a sjednotila veškerou komunikaci od telefonních hovorů, e-mailů, SMS zpráv, webových chatů až po komunikaci přes sociální sítě do jednoho transparentního systému.

Moduly



Hlas včetně nahrávání



Click-To-Call



Email/Helpdesk



SMS Connect



Webchat



Advanced Analytics



Facebook Messenger



Wallboard



Daktela pro nás představuje univerzální řešení zákaznické podpory. Ceníme si zejména toho, že pokrývá prakticky všechny možné komunikační kanály, kde s námi zákazník něco řeší – od úvodní poptávky, přes řešení objednávky až po případné reklamace.

Peter Minich, CXO společnosti Muziker

V Muzikeru získali díky aplikaci Daktela přehled o slabých místech provozu kontaktního centra, o činnosti jednotlivých agentů a mohli tak přijmout opatření k celkovému zlepšení komunikace.



Snížili počet nevyřízených zákaznických požadavků



Zvýšili dosažitelnost agentů zákaznické podpory



Zrychlili řešení přijatých hovorů



Zvýšili úspěšnost hovorů



Snížili čekací dobu na odpověď zákazníkům



Optimalizovali dobu trvání hovoru a **kvalitu komunikace**



Optimalizovali kapacitu a pracovní činnosti agentů



Optimalizovali počet operátorů v nejméně vytížených hodinách

AHT 3:58 | NPS 70%

* leden-prosinec 2022



Možnost self-care

V průběhu implementace Muziker vybral klíčové uživatele, kterým byl po důkladném školení umožněn administrátorský přístup pro správu aplikace Daktela. Zaměstnanci Muzikeru tak zvládají částečně customizovat aplikaci Daktela vlastními silami, což přináší časové úspory.



Daktela CRM

Systém automaticky ukládá historii komunikace v rámci všech dostupných kanálů ke každému kontaktu a společnosti, a to včetně helpdeskových tiketů. Při příchozím požadavku má agent okamžitou informaci o zákazníkovi díky automatickému otevření karty zákazníka a může ho lépe a rychleji vyřešit.

CRM je nedílná součást platformy Daktela, jde o optimalizovaný systém pro shromažďování, třídění a zpracování údajů o zákaznících, zejména jejich kontaktů.

Muziker rozšiřuje využití platformy Daktela

V letošním roce začínáme rozšiřovat využití platformy Daktela v naší společnosti i mimo komunikaci se zákazníky. Například naše nákupní oddělení vyřeší komunikaci s dodavateli nově také v rámci Daktely.

Pracovníci tohoto oddělení totiž komunikují s přibližně 1600 dodavateli z mnoha zemí. Využití modulu CRM se přímo nabízelo, praktická je možnost mít oddělené databáze kontaktů a firem od databáze zákazníků, ticketového systému a telefonní ústředny, což povede k rychlé, flexibilní a transparentní komunikaci.

Peter Minich, CXO společnosti Muziker



Více klientů a více produktů nemusí znamenat zhoršení zákaznické péče, pokud využijete moderní komunikační omnichannel řešení.



Daktela Helpdesk

Daktela Helpdesk je integrovaný s interním CRM a umožňuje přehledné zpracování zákaznických požadavků a interních firemních úkolů. Nové požadavky inteligentně zpracovává a řadí do přehledné komunikační historie ke každému zákazníkovi.

Nově příchozí helpdeskové tikety mají jasně definované SLA lhůty pro reakční dobu a lhůty pro vyřízení tiketů, které musí být agenty splněny.



Komplexní reporting a Business Intelligence

Nedílnou součástí řešení je i jednotný reporting a statistiky v reálném čase (v rámci všech komunikačních kanálů), který nabízí několik desítek nejčastěji používaných reportů. To umožňuje průběžně sledovat, kde jsou slabá místa provozu kontaktního centra a přijmout průběžně opatření k vylepšení komunikace. Wallboard pak umožňuje sledovat online aktuální stav přihlášených operátorů a také stavy front, včetně probíhajících aktivit.



Muziker v zahraničí

Muziker využívá virtuální ústřednu a tiketovací systém také za hranicemi Slovenska. **Z jedné kanceláře spravuje e-shopy v desítkách zemí.** Aplikace Daktela umožňuje sledovat, jak se daří jednotlivým zemím, týmům nebo jednotlivým operátorům.

Plány do budoucna

V uplynulém roce Daktela nastavila systém tak, že nám pomohla k dosažení našich cílů, v současné době pracujeme zejména na zlepšení telefonické komunikace a maximálním přiblížení se k zákazníkovi. Vzhledem k tomu, že obsluhujeme zákazníky z celé Evropy a komunikujeme s nimi v jejich jazyce, je pro nás výzvou a cílem být nejen co nejkomfortnější, ale také co nejefektivnější a zároveň poskytovat našim zákazníkům co nejlepší služby. Víme, že zákazníci stále více preferují moderní komunikační kanály, a proto rozšiřujeme způsoby, jakými se s námi mohou spojit. V letošním roce chceme rozšířit chatovou komunikaci o WhatsApp, Viber, zprávy z Instagramu a zprávy Google.

Peter Maďar, Customer support manager společnosti Muziker

Máte zájem
o podobné
řešení?



+420 226 211 245



daktela@daktela.com



www.daktela.com