



ISKUSTVA KORISNIKA

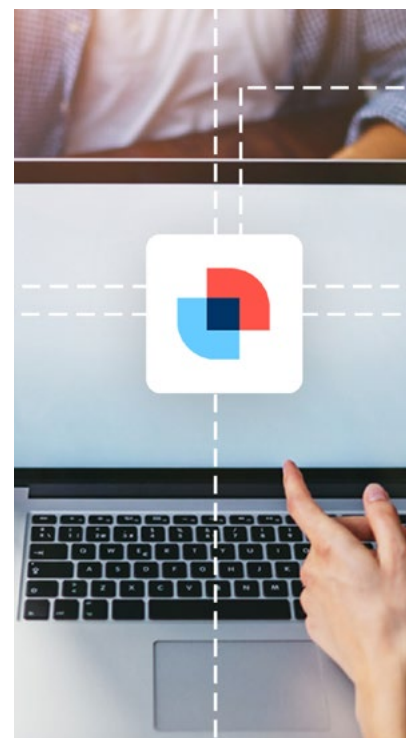
# Optimizacija podrške kupcima za MUZIKER e-shop

## Izazovi

Glavni razlog implementacije Daktela omnichannel platforme bila je potreba za sveobuhvatnim rešenjem za upravljanje podrškom kupcima koje pojednostavljuje i optimizuje komunikaciju i čini operacije kontakt-centra učinkovitijim.

## SW zahtevi

-  **Objedinjavanje svih komunikacija u jednom sistemu**
-  **Širok raspon funkcija**
-  **Mogućnost komunikacije s kupcima putem različitih kanala**
-  **Prikupljanje podataka za poboljšanje brige o kupcima**
-  **Automatizacija poslovnih procesa**
-  **Mogućnost integracije drugih poslovnih aplikacija**
-  **Podrška za izveštavanje i statistiku**



## MUZIKER

### Predstavljamo Vam Muziker



Iz Slovačke, Muziker se brzo proširio Evropom i već dugo vremena je jedna od najpopularnijih shopping galerija.



U poslednjih nekoliko godina, njegov se proizvodni portfelj značajno povećao, pa više nije samo e-shop s muzičkim instrumentima. Ovaj brzi razvoj bio je teško „upravljati“, posebno s aspekta brige o kupcima.



Kako bi Muziker nastavio ispunjavati svoju poziciju modernog prodavca proizvoda za slobodno vreme, morao se prebaciti na nove tehnologije.



**Kupci iz  
31 zemlje**



**Online  
prodavnica**



**12 fizičkih prodavnica**  
različito specijalizovanih



**700.000**  
pošiljki godišnje



**1.900.000**  
kupaca

Muziker je prethodno koristio sistem za obavljanje posla, ali imao je temeljne nedostatke.

- Neefikasne i fragmentirane operacije kontakt-centra
- Nejasna komunikacija s kupcima
- Česti prekidi sistema
- Neiskorišteni komunikacijski kanali
- Nedostatak funkcionalnosti u sistemu

Sve to uticalo je na kvalitet podrške kupcima. Božićna sezona 2019. godine, tokom koje se Muziker suočio s velikim prilivom porudžbina i zahteva kupaca, uverila ih je da je promena strategije neizbežna, pa su se odlučili implementirati Daktelu 2020. godine.

*“Kako se naš e-shop brzo razvijao, shvatili smo da moramo imati potpunu kontrolu nad našom komunikacijom, a samo Daktela softver nam to omogućava. Ranije su nastajale mnoge greške u komunikaciji, na primer zbog nedostatka povezanosti pojedinačnih sistema, ali sada je to potpuno rešeno zahvaljujući Daktela-i. Tokom praznične gužve u šoping u Božić 2019. godine, utvrdili smo da optimizacija korisničke podrške samo kada vam je to već potrebno, nažalost, kasni. Daktela je sada neizostavan i fleksibilan partner za nas, bez kojeg više ne možemo zamisliti brigu o korisnicima.”*

**Peter Minich**, Muziker CXO

## Implementacija Daktela-e

Implementacija Daktela-e se odvijala u nekoliko faza, jedna zemlja za drugom. Temelj je bila integracija e-mail komunikacije sa telefonskim pozivima i uvoz kontakata Muziker-a u Daktela CRM. Muziker je tokom vremena proširio aplikaciju dodatnim modulima i ujedinio sve komunikacije - od telefonskih poziva, e-pošte, SMS poruka, web četova i društvenih mreža u jedan transparentan sistem.

## Moduly



Glas uključujući snimanje



Kliknite da pozovete



Email/Helpdesk



SMS Connect



Webchat



Napredna analitika



Facebook Messenger



Wallboard



„Daktela je univerzalno rešenje za podršku korisnicima za nas. Posebno cenimo što pokriva gotovo sve moguće kanale komunikacije gde korisnik ima bilo kakvu vezu s nama - od prvog upita, preko rešavanja narudžbine do bilo kakvih pritužbi“, kaže **Peter Minich**, CXO u Muziker-u.

**U Muzikeru, aplikacija Daktela im je dala pregled** slabih tačaka u operaciji kontaktnog centra, aktivnosti pojedinačnih agenata i omogućila im da preduzmu mere za poboljšanje ukupne komunikacije.



**Smanjenje broja zaostalih zahteva korisnika**



**Povećana dostupnost agenata za podršku korisnicima**



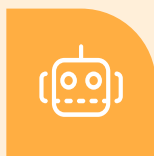
**Povećanje brzine rešavanja dolaznih poziva**



**Povećana uspešnost poziva**



**Smanjenje vremena čekanja na odgovore korisnika**



**Optimizacija trajanja poziva i kvalitete komunikacije**



**Optimizacija kapaciteta i aktivnosti agenata**



**Optimizacija broja agenata tokom najprometnijih sati**

**AHT 3:58 | NPS 70%**

\* Januar-Decebar 2022



## Opcija samoposluživanja

Tokom implementacije, Muziker je odabrao ključne korisnike kojima je dodeljen admin pristup za upravljanje Daktela aplikacijom nakon obuke. To omogućava osoblju Muzikera da brže implementira nove funkcije i promene, delimično upravlja prilagođavanjem Daktela aplikacije, naravno u saradnji sa stručnjacima iz Daktela, što dovodi do uštede vremena i osoblja.



## Daktela CRM

Sistem automatski čuva istoriju komunikacije na svim dostupnim kanalima za svaki kontakt i kompaniju, uključujući helpdesk tikete. Kada stigne zahtev, agent ima odmah informaciju o kupcu zahvaljujući automatskom otvaranju kartice kupca i može ga rešiti bolje i brže.

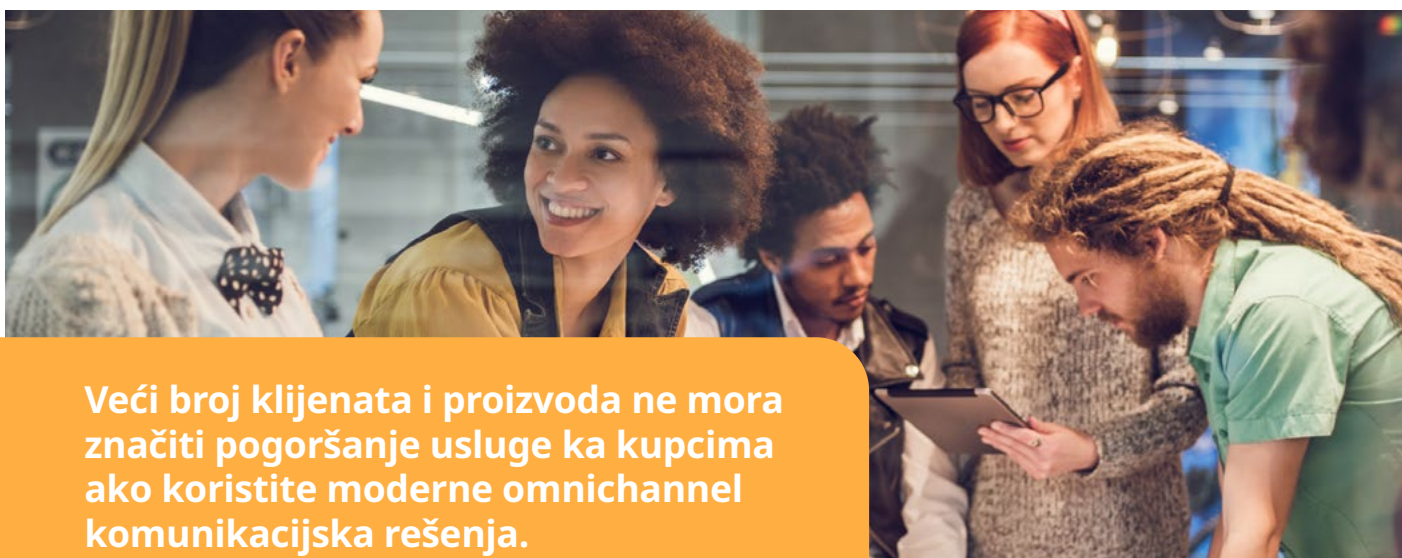
CRM je integralni deo Daktela platforme, optimizovanog sistema za prikupljanje, sortiranje i obradu podataka o kupcima, posebno kontaktima sa kupcima.

## Muziker rozšiřuje využití platformy Daktela

*„Ove godine počinjemo da proširujemo upotrebu Daktela platforme u našoj kompaniji izvan komunikacije sa kupcima. Na primer, naša nabavna služba će sada takođe obrađivati komunikaciju sa dobavljačima unutar Daktela platforme.*

*Zaposleni ove službe komuniciraju sa otprilike 1.600 dobavljača iz mnogih zemalja. Upotreba CRM modula je direktno ponuđena, a praktična mogućnost posedovanja zasebnih baza kontakata i kompanija izvan baze podataka kupaca, sistema za upravljanje zahtevima i telefonske centrale će dovesti do brze, fleksibilne i transparentne komunikacije.“*

**Peter Minich**, CXO u Muziker-u



**Veći broj klijenata i proizvoda ne mora značiti pogoršanje usluge ka kupcima ako koristite moderne omnichannel komunikacijska rešenja.**



## Daktela Helpdesk

Daktela Helpdesk je integrisan sa internim CRM-om i omogućava jasno rukovanje zahtevima kupaca i internim zadacima kompanije. Inteligentno obrađuje nove zahteve i raspoređuje ih u jasnoj istoriji komunikacije prema svakom kupcu.

Novi dolazni helpdesk tiketi imaju jasno definisane rokove odgovora za SLA i agenti moraju da ispune rokove za rukovanje tiketima.



## Sveobuhvatno izveštavanje i poslovna inteligencija

Jedinstveno izveštavanje i statistika u realnom vremenu (preko svih kanala komunikacije) su integralni deo rešenja, nudeći desetine najkorišćenijih izveštaja. To vam omogućava da neprestano pratite gde su slabe tačke u vašim operacijama kontaktnog centra i preduzimate stalne mere za poboljšanje komunikacije. Wallboard vam omogućava da onlajn pratite trenutni status ulogovanih operatera i statusa redova, uključujući i trenutne aktivnosti.



## Muziker u inostranstvu

Muziker takođe koristi virtuelnu telefonsku centralu i sistem za tikete izvan Slovačke. **Iz jednog kancelarijskog prostora upravlja e-prodavicama u desetinama zemalja.** Daktela aplikacija vam omogućava da vidite kako stoje pojedinačne zemlje, timovi ili pojedinačni operateri.

## Budući planovi

*„Prošle godine je Daktela postavila sistem na način koji nam je pomogao da ostvarimo naše ciljeve. Trenutno radimo uglavnom na poboljšanju telefonske komunikacije i približavanju korisnicima koliko god je to moguće. S obzirom da uslužujemo korisnike iz celog Evrope i komuniciramo s njima na njihovom jeziku, naš izazov i cilj nisu samo da budemo što udobniji, već i što efikasniji, pružajući najbolju uslugu našim korisnicima. Znamo da korisnici sve više preferiraju moderne kanale komunikacije, pa proširujemo načine na koje mogu stupiti u kontakt s nama. Ove godine želimo proširiti chat komunikaciju da uključi WhatsApp, Viber, Instagram poruke i Google poruke.“*

**Peter Mađar**, menadžer korisničke podrške u Muzikeru

Da li ste  
zainteresovani za  
slično rešenje?



+381114180205



daktela@daktela.rs



www.daktela.rs