

✓ **Kontrolní checklist:** **Máte / nemáte omnichannel support?**

Odpovídejte rychle a upřímně ANO / NE:

- Vidíme kompletní historii zákazníka na jednom místě.
- Zákazník se nemusí opakovat mezi kanály.
- E-mail, chat, telefon i sociální sítě jsou propojené.
- Každý zákazník má jeden tiket, ne více vláken.
- Operátor nemusí přepínat mezi více nástroji.
- Navazujeme na předchozí komunikaci bez dohledávání.
- Všichni v týmu vidí stejná data.



Vyhodnocení

- 6–7× ANO** → výborně našlápnuto na omnichannel
- 3–5× ANO** → částečně funguje, ale ztrácíte efektivitu
- 0–2× ANO** → máte multichannel chaos

Propojte e-mail, chat, telefon i sociální sítě **do jednoho nástroje**. Snadno.