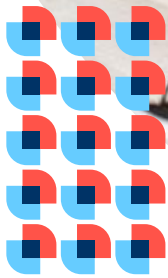


# Heimstaden



## Case study

24% klientských dotazů v Heimstaden vyřeší  
Voicebot sám bez zásahu operátora  
**a odbaví tak tisíce hovorů měsíčně**



## O společnosti Heimstaden s.r.o.

# Heimstaden



Poskytovatel  
nájemního  
bydlení

**38 %**

snížení personálních nákladů  
v call centru

**80 %**

80 % volajících úspěšně  
ověří voicebot

Heimstaden je největší soukromý poskytovatel nájemního bydlení v České republice. S více než **40 000 klienty** a komplexní klientskou péčí čelí vysokým nárokům na organizaci a efektivitu komunikace.



## Výzvy před implementací Daktely



Časté  
výpadky systému  
kontaktního centra,  
které narušovaly  
zákaznickou péči



Nemožnost  
přizpůsobení  
systému na míru,  
omezená customizace,  
chybějící funkce  
(např. wallboardy,  
správa skupin)



Složitá správa  
firemní telefonie  
a nedostatečný  
reporting



Neexistující  
integrace na CRM  
a omezené možnosti  
AI nástrojů přes třetí  
stranu

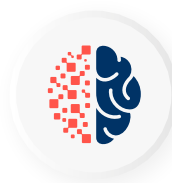


## Řešení od Daktely



### Omnichannel

Sjednocení veškeré  
klientské komunikace  
(volání, chat, e-mail)



### AI Technologie



### Reporting

Komplexní reporting,  
live dashboardy, správa skupin  
a pokročilé automatizace



#### Voicebot

pro identifikaci  
volajících a zjištění  
důvodu hovoru



#### Chatbot

pro obecné  
dotazy



#### Můj domov

propojení  
klientské aplikace  
s interním systémem



#### Web Centrum Podpory

propojení  
webového formuláře  
s interním systémem



## Výsledky spolupráce



80 % volajících úspěšně ověří voicebot



73 % hovorů je automaticky ověřeno přes API



50 % zkrácení čekací doby na spojení s operátorem (o 45 s)



38 % snížení personálních nákladů v call centru



## Plány do budoucna

- Rozšíření autonomního zpracování požadavků chatbotem a voicebotem
- Propojení webu, FAQ, chatbotu a klientské aplikace
- Přesnější segmentace klientů a neklentů pro personalizovanou zákaznickou péči



## Co říkají zástupci Heimstaden



"Nasazením AI voicebota a chatbota od Daktely jsme zkrátili čekací dobu klientů o 50%. Díky automatizaci běžných požadavků se naši agenti mohou soustředit na složitější případy, kde má lidský přístup skutečnou přidanou hodnotu. I díky tomu jsme dokázali snížit personální náklady o 38 %."

**Lenka Písková**, Head of Customer Care, Heimstaden s.r.o.



"80 % volajících úspěšně ověří voicebot a následně odbaví celých 24% zákaznických dotazů, bez nutnosti přepojení na živého operátora. Ušetřený čas věnujeme důkladnější péči o klienty. Výsledkem je nejen efektivnější provoz, ale i spokojenější zákazníci."

**Ladislav Sedlář**, Manager Call Centra, Heimstaden s.r.o.



Chcete i vy zlepšit  
zákaznickou péči  
ve své firmě?



+420 226 211 245



daktela@daktela.com



www.daktela.com

