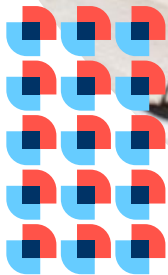


Heimstaden



Case study

24 % klientskych dopytov v Heimstaden
vyrieši Voicebot sám bez zásahu operátora
a odbaví tak tisíce hovorov mesačne.



O spoločnosti Heimstaden s.r.o.

Heimstaden



Poskytovateľ
nájomného
bývania

38 %

zníženie personálnych
nákladov v call centre

80 %

80 % volajúcich úspešne
overí voicebot

Heimstaden je najväčší súkromný poskytovateľ nájomného bývania v Českej republike. S viac ako **40 000 klientmi** a komplexnou klientskou starostlivosťou čelí vysokým nárokom na organizáciu a efektivitu komunikácie.



Výzvy pred implementáciou Daktely



**Časté
výpadky systému**
kontaktného centra,
ktoré narúšali
starostlivosť o
zákazníkov



**Nemožnosť
prispôbiť**
systém na mieru,
obmedzené možnosti
customizácie,
chýbajúce funkcie
(napr. wallboardy,
správa skupín)



**Zložitá správa
firemnej telefónie**
a nedostatočný
reporting



**Neexistujúca
integrácia na CRM**
a obmedzené možnosti
AI nástrojov cez tretiu
stranu

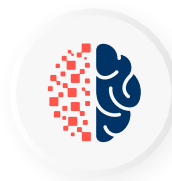


Riešenie od Daktely



Omnichannel

Zjednotenie celej
klientskej komunikácie
(hovory, chat, e-mail)



AI Technológie



Reporting

Komplexné reporty, live
dashboards, správa skupín a
pokročilé automatizácie



Voicebot

na identifikáciu
volajúcich a zisťovanie
dôvodu hovoru



Chatbot

na všeobecné
otázky



Můj domov

prepojenie klientskej
aplikácie s interným
systémom



Web Centrum Podpory

prepojenie webového
formulára s interným
systémom



Výsledky spolupráce

80 %

80 % volajúcich úspešne vyrieši svoju požiadavku cez voicebota bez prepojenia na živého operátora

73 %

73 % hovorov je automaticky overených cez API

50 %

50 % skrátenie čakacej doby na spojenie s operátorom (o 45 s)

38 %

38 % zníženie personálnych nákladov v call centre



Plány do budúcnosti

- Rozšírenie autonómneho spracovania požiadaviek cez chatbota a voicebota
- Prepojenie webu, FAQ, chatbota a klientskej aplikácie
- Presnejšia segmentácia klientov a neklientov pre personalizovanú zákaznícku starostlivosť





Čo hovoria zástupcovia Heimstaden



"Nasadením AI voicebota a chatbota od Daktely sme skrátili čakaciu dobu klientov o 50 %. Vďaka automatizácii bežných požiadaviek sa naši agenti môžu sústrediť na zložitejšie prípady, kde má ľudský prístup skutočnú pridanú hodnotu. Aj vďaka tomu sme dokázali znížiť personálne náklady o 38 %."

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



„80 % volajúcich úspešne overí voicebot, ktorý následne vybaví celých 24 % zákazníckych dopytov bez potreby prepojenia na živého operátora. Ušetrený čas venujeme dôkladnejšej starostlivosti o klientov. Výsledkom je nielen efektívnejšia prevádzka, ale aj spokojnejší zákazníci.“

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



Chcete aj vy zlepšiť
zákaznícku starostlivosť
vo svojej firme?



+421 220 510 420



daktela@daktela.com



www.daktela.com

