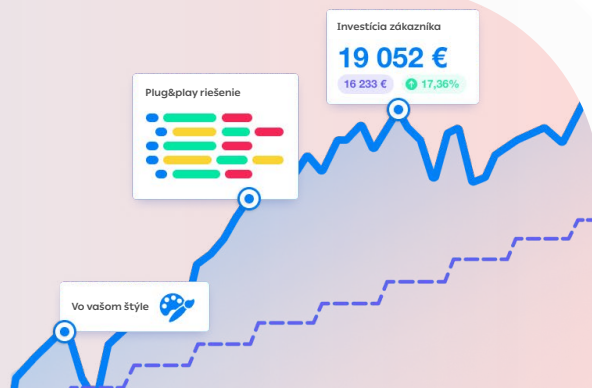






O klientovi Finax



Finax, líder v oblasti pasívneho investovania, sa v roku 2023 ocitol pred výzvou, ktorej čelí čoraz viac rastúcich firiem: ako udržať vysokú úroveň zákazníckej podpory pri rozširovaní pôsobnosti do viacerých krajín. So svojou ponukou pasívnych ETF portfólií a finančných produktov pre širokú verejnosť operujú v rôznych krajinách EÚ, pričom každá z nich si vyžaduje inú jazykovú a legislatívnu pripravenosť.



Rýchly rast a potreba efektívnej komunikácie

S rozširovaním pôsobnosti na trhoch ako Česko, Poľsko, Maďarsko či Rumunsko, firma začala čeliť problémom s komunikáciou, ktorá prebiehala prostredníctvom rôznych nástrojov, bez akéhokoľvek prepojenia. Navyše, konkurenčné riešenie, ktoré vo Finaxe využívali na hlasovú komunikáciu, sa vzhľadom k rastúcemu počtu požiadaviek postupom času stalo nedostačujúcim.



„Hlavným cieľom bolo zabezpečenie efektívnej a komplexnej komunikácie. Hľadali sme preto riešenie, ktoré zvládne integrovať celú našu komunikáciu s klientmi do jedného systému a zároveň ponúka ďalšie možnosti automatizácie. Veľký dôraz sme kládli na bezpečnosť dát, ktorá je v našom odvetví nevyhnutná.“

Richard Hamrák, Customer Experience Teamleader

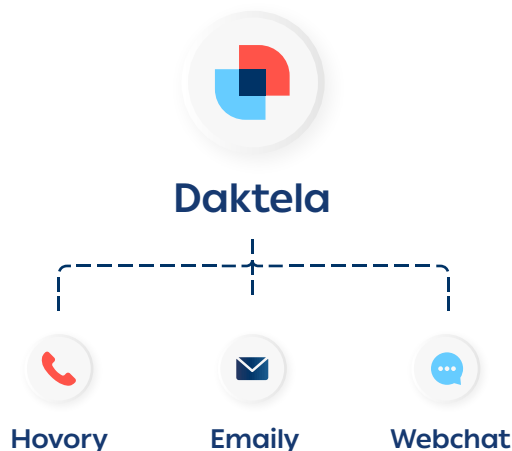




Omnichannel podpora s plnou integráciou

Vo Finaxe sa preto rozhodli pre zmenu a prešli na Daktelu, ktorá spĺňa všetky ich požiadavky na komplexnú komunikáciu. Nasadením omnichannel riešenia sa podpora spoločnosti stala efektívnejšou, čo umožnilo zjednotenie všetkých komunikačných kanálov v jednej prehľadnej platforme.

Jednou z kľúčových požiadaviek bola integrácia s internými systémami Finaxu a možnosť exportu dát cez API. Daktela im poskytla flexibilitu, ktorá umožnila prispôbiť komunikáciu potrebám spoločnosti a zároveň zabezpečila bezproblémovú bezpečnosť dát.



Okrem toho začali vo Finaxe využívať aj **AI chatbota**, ktorý automaticky spracováva najčastejšie otázky o investíciách a produktoch. Tento chatbot sa stal neoceniteľným nástrojom pre zjednodušenie každodennej komunikácie s klientmi a odbremenenie operátorov. Vďaka tomu sa podarilo presunúť značnú časť komunikácie:

33 %

Až 33 % pôvodne volajúcich klientov našlo odpoveď u chatbota.

13 %

Chatbot vyriešil aj otázky zodpovedajúce 13 % ticketov, ktoré by inak skončili u agentov.



Stabilita aj pri dynamickom raste

V priebehu dvoch rokov vo Finaxe zaznamenali nárast v zákazníckych interakciách:



52 % nárast
počtu prijatých e-mailov



41 % nárast
počtu hovorov



22,8 % rast priemerného
počtu aktivít na operátora

To všetko pri nezmenenej rýchlosti vybavenia požiadavky a pri udržaní stabilného počtu operátorov v tíme. Vďaka optimalizácii procesov, ktoré priniesla Daktela, sa Finaxu podarilo nielen efektívne sa vyrovnáť s prudkým rastom, ale aj udržať vysokú úroveň kvality a efektivity podpory.



Zdokonaľovanie chatbota naprieč všetkými trhmi

Daktela umožnila Finaxu efektívne zvládnuť nárast interakcií a optimalizovať procesy, čo pomohlo zachovať vysokú úroveň zákazníckej podpory. S nasadením chatbota a integráciou všetkých kanálov do jednej platformy sa podpora stala rýchlejšou a efektívnejšou.

Najbližšie plány v zlepšovaní zákazníckej podpory Finaxu smerujú k **zdokonaľovaniu a rozširovaniu pôsobnosti chatbota** na ďalšie trhy, čím zlepši zákaznícku skúsenosť vo všetkých krajinách, kde pôsobí.



„Vďaka Daktele sa naša každodenná práca výrazne zefektívnila. Spojením všetkých komunikačných kanálov do jednej platformy sa nám podarilo zjednodušiť mnoho procesov. Operátori majú okamžitý prístup k historickým dátam, čo im umožňuje rýchlejšie a presnejšie reagovať na požiadavky klientov. Automatizácia a štatistiky nám nielen pomohli šetriť čas, ale aj lepšie porozumieť tomu, čo naši zákazníci naozaj potrebujú. Vďaka tomu poskytujeme kvalitnú podporu, ktorá vedie k vyššej zákazníckej spokojnosti.“



Richard Hamrák, Customer Experience Teamleader



Chcete aj vy zlepšiť svoju
podporu a pripraviť sa
na ďalší rast?



+421 220 510 420



daktela@daktela.com



www.daktela.com

