



daktela

Case study

**Fincollect s Daktelou zdvojnásobil dovolatelnost,
zrychlil reakční dobu o 40 % a ušetřil 30 % nákladů.**

Recept na efektivní call centrum? Chytré vytáčení, voicebot a automatizace.
Kombinace, která Fincollectu šetří čas i peníze.



40 %

30 %

Společnost Fincollect SE se specializuje na mimosoudní správu pohledávek a dlouhodobě patří mezi inovátory v oblasti telefonické komunikace s klienty. Pro dosažení maximální efektivity ve své práci klade důraz na využití moderních technologií, které umožňují kombinovat lidský přístup s automatizovanými procesy.



Správa pohledávek je náročná disciplína:



**Pomalejší
reakční doba**



Řešení od Daktely



Prediktivní vytáčení a skóring čísel zvýšily dovolatelnost o 100% (z 2–3 % na 5–8 %)



AI voicebot zvládá i náročné konverzace a uvolňuje ruce operátorům



Automatizace komunikace (e-mail, SMS, hlas) zkrátila reakční dobu o 40 %



24/7 dostupnost systému bez závislosti na lidských kapacitách



Jednotné prostředí pro veškerou komunikaci zlepšilo přehled i produktivitu



Výsledky po nasazení Daktely

100%

+100 % nárůst
dovolatelnosti

40%

–40 % zrychlení
reakční doby

30%

–30 % úspora
kapacit call centra

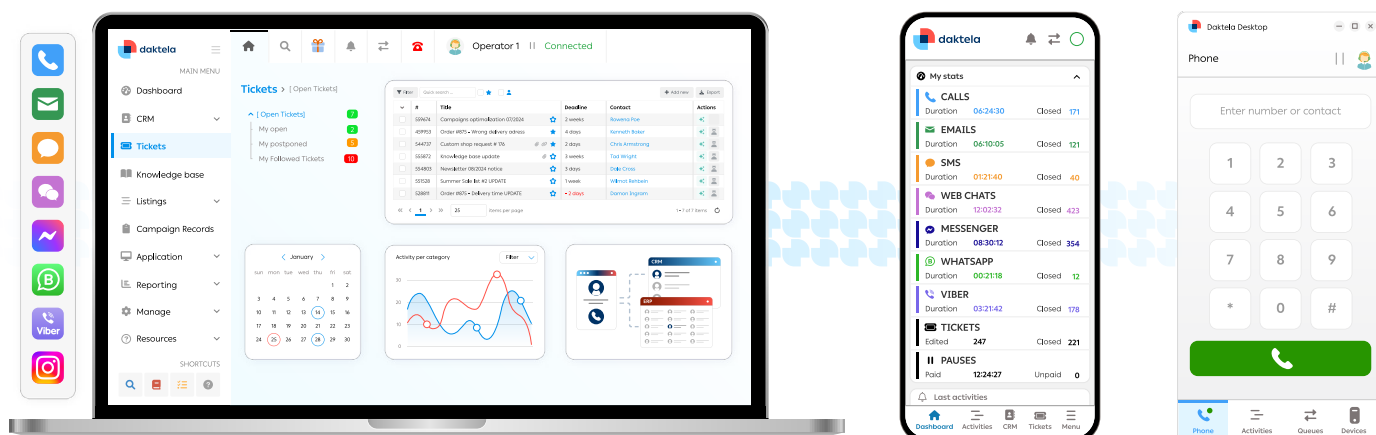
Zavedení systému Daktela vytvořilo plně funkční ekosystém automatizované komunikace, který Fincollectu umožňuje být efektivnější, dostupnější a výrazně lépe řídit proces správy pohledávek.



"Zavedení chytrého vytáčení, scoringu a propojení s voicebotem nám umožnilo komunikovat s klienty efektivněji a zároveň uvolnit ruce operátorům. A výsledek mluví sám za sebe - nárůst dovolatelnosti o 100 %, méně zbytečných hovorů, o 40% rychlejší odpovědi a chytrá automatizace, díky které jsme ušetřili třetinu nákladů."

Anežka Pavlíková, CEO Fincollect SE





**Chcete taky
zmodernizovat
své call centrum?**



+420 226 211 245



daktela@daktela.com



www.daktela.com

