



FINCOLLECT



daktela

Case study

Fincollect s Daktelou zdvojnásobil dovolateľnosť, zrýchlil reakčný čas o 40 % a ušetril 30 % nákladov.

Recept na efektívne call centrum? Inteligentné vytáčanie, voicebot a automatizácia. Kombinácia, ktorá Fincollectu šetrí čas aj peniaze.





O klientovi Fincollect SE



Správa pohľadávok

40 %

zrýchlenie reakčnej doby

30 %

úspora kapacít call centra

Spoločnosť Fincollect SE sa špecializuje na mimosúdnu správu pohľadávok a dlhodobo patrí medzi inovátorov v oblasti telefonickkej komunikácie s klientmi. Pre dosiahnutie maximálnej efektivity vo svojej práci kladie dôraz na využitie moderných technológií, ktoré umožňujú kombinovať ľudský prístup s automatizovanými procesmi.



Výzva

Správa pohľadávok je náročná disciplína:



Emočne vypäté hovory



Nízka úspešnosť spojení



Preťažený tím



Pomalší reakčný čas



Řešení od Daktely



Prediktívne vytáčanie a skórovanie čísel zvýšili dovolateľnosť o 100 % (z 2–3 % na 5–8 %)



AI voicebot zvláda aj náročné konverzácie a uvoľňuje ruky operátorom



Automatizácia komunikácie (e-mail, SMS, hlas) skrátila reakčný čas o 40 %



24/7 dostupnosť systému bez závislosti na ľudských kapacitách



Jednotné prostredie pre všetku komunikáciu zlepšilo prehľad aj produktivitu



Výsledky po nasazení Daktely

100%

+100 % nárast
dovolateľnosti

40%

–40 % zrýchlenie
reakčného času

30%

–30 % úspora
kapacít call centra

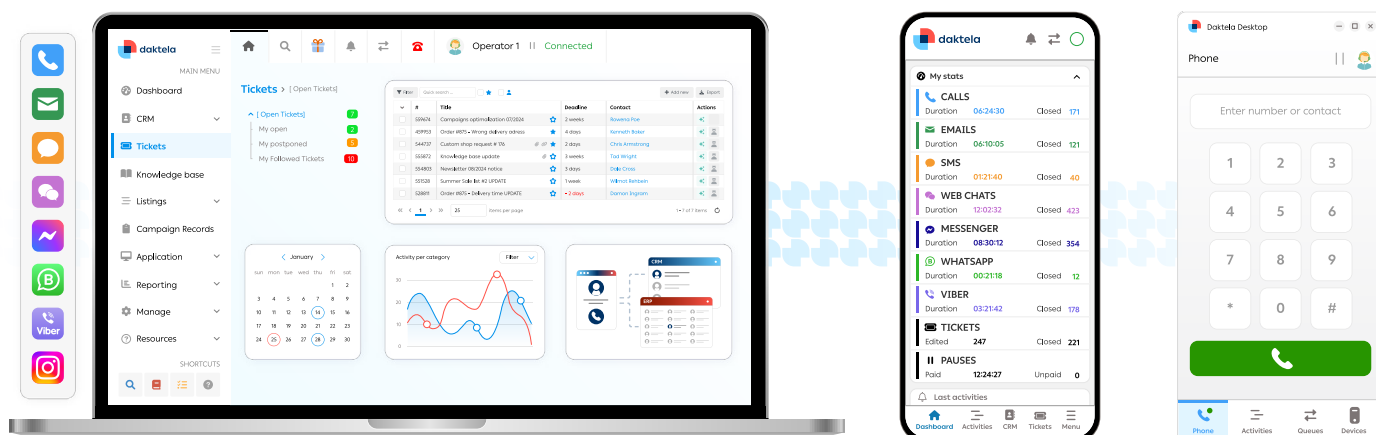
Zavedenie systému Daktela vytvorilo plne funkčný ekosystém automatizovanej komunikácie, ktorý Fincollectu umožňuje byť efektívnejší, dostupnejší a výrazne lepšie riadiť proces správy pohľadávok.



„Zavedenie inteligentného vytáčania, skórovania a prepojenia s voicebotom nám umožnilo komunikovať s klientmi efektívnejšie a zároveň uvoľniť ruky operátorom. A výsledok hovorí za všetko – nárast dovolateľnosti o 100 %, menej zbytočných hovorov, o 40 % rýchlejšie odpovede a inteligentná automatizácia, vďaka ktorej sme ušetrili tretinu nákladov.“

Anežka Pavlíková, CEO Fincollect SE





**Chcete aj vy
zmodernizovať
svoje call centrum?**



+421 220 510 420



daktela@daktela.com



www.daktela.com

