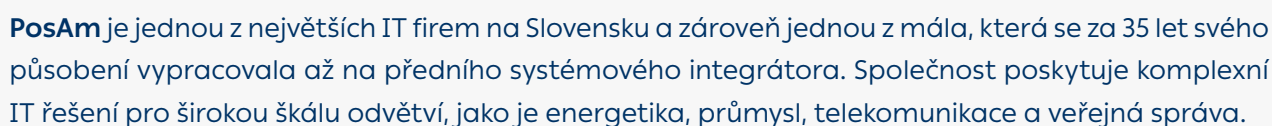


PosAm



PosAm zkrátil čekací dobu na lince o 52 % při stabilním týmu zákaznické podpory



S rostoucím počtem projektů s různými systémy fungování přirozeně vznikla potřeba stabilního a bezpečného cloudového řešení, které jim pomůže s efektivní komunikací se zákazníky.



V PosAm se rozhodli pro naši omnichannel platformu, která splňuje všechny klíčové požadavky – flexibilitu, bezpečnost a škálovatelnost. Po nasazení Daktely se komunikace se zákazníky sjednotila a v rámci různých projektů výrazně zjednodušila.

Implementace Daktely do firmy přinesla výhody v podobě:



Vytváření uživatelských účtů,
které dříve zabralo několik hodin,
nyní trvá jen pár minut.



Reporty, jejichž příprava dříve trvala i dvě hodiny, jsou nyní hotové na jedno kliknutí.



Detailní statistiky umožňují identifikovat problematické oblasti v zákaznické podpoře, například neoptimální rozložení hovorů mezi operátory.



Implementace pokročilých AI řešení, jako je například voicebot, pomáhá šetřit čas a zároveň zkracovat dobu zpracování zákaznických požadavků.





Zkrácení čekací doby a skokové zlepšení efektivity

Po nasazení Daktely se v PosAm podařilo dosáhnout výsledků, které se odrazily v konkrétních číslech:



Průměrná čekací doba na lince se zkrátila o **52 %**.



Rychlost zpětného kontaktování zákazníků se zvýšila o **53 %**.



2000 požadavků měsíčně při zachování stabilního týmu operátorů.

Díky Daktele tak společnost nejen **ušetřila mzdové náklady na nové operátory**, ale také **zvýšila efektivitu a výkon stávajících zaměstnanců** zákaznické podpory, kteří se nyní mohou věnovat komplexnějším úkolům.



Partnerství, které zlepšuje zákaznickou podporu napříč odvětvími

Spolupráce mezi PosAm a Daktelou tímto ale nekončí. Naopak – společně pokračujeme v hledání nových možností, jak dále zefektivnit zákaznickou podporu a přinést společnosti i jejím klientům inovativní řešení v oblasti zákaznické péče. Jedním z významných projektů je aktuálně implementace voicebota pro Slovenské elektrárny, který bude prvním kontaktem se zaměstnanci a urychlí zpracování požadavků.

Díky naší platformě tak může PosAm nejen zastřešovat desítky různých projektů, ale také neustále posouvat úroveň své zákaznické péče na vyšší úroveň.



„Skomunikační platformou od Daktely a jejími pokročilými funkcemi, jako je například voicebot, se naše kontaktní centrum posunulo na novou úroveň. Měsíčně zpracujeme v průměru až 2000 hovorů od našich zákazníků, a proto potřebujeme nástroj, který je spolehlivý a efektivní. Díky Daktele a možnostem, které nabízí, dokážeme našim zákazníkům poskytovat rychlou a kvalitní podporu, což výrazně zvyšuje jejich spokojenost.“



hodnotí spolupráci **Ing. Jozef Maruška**, vedoucí oddělení kontaktního centra.

Chcete také efektivnější zákaznickou podporu a úsporu nákladů?

KONTAKTUJTE NÁS!

 **+420 226 211 245**

 **daktela@daktela.com**

 **www.daktela.com**

