

PosAm



Case study

 $\frac{1}{4}$



O PosAm



PosAm je jednou z najväčších IT firiem na Slovensku a zároveň jednou z mála, ktorá sa za 35 rokov svojej pôsobnosti vypracovala až na popredného systémového integrátora. Spoločnosť poskytuje komplexné IT riešenia pre širokú škálu odvetví, ako sú energetika, priemysel, telekomunikácie a verejná správa.

S rastúcim počtom projektov s rôznym systémom fungovania prirodzene prišla potreba stabilného a bezpečného riešenia v cloude, ktoré im pomôže s efektívnou komunikáciou so zákazníkmi.



Prechod na Daktelu = optimalizácia procesov a efektívny reporting

V PosAm sa rozhodli pre našu omnichannel platformu, ktorá spĺňa všetky kritériá – flexibilitu, bezpečnosť a škálovateľnosť. Po nasadení Daktely sa komunikácia so zákazníkmi zjednotila a v rámci rôznych projektov výrazne zjednodušila.

Implementácia Daktely do firmy priniesla benefity v podobe:



Zjednodušenej administrácie

Vytváranie používateľských účtov, ktoré predtým trvalo niekoľko hodín, teraz zaberie len niekoľko minút.



Efektívneho reportingu

Reporty, ktorých tvorba trvala aj dve hodiny, sú teraz pripravené na jedno kliknutie.



Prehľadu o výkone tímu

Detailné štatistiky umožňujú identifikovať problematické oblasti v zákazníckej podpore, ako napríklad neoptimálne rozloženie hovorov medzi operátormi.



Modernizácie pracovných procesov

Implementácia pokročilých AI riešení, ako je napríklad voicebot, pomáha šetriť čas a zároveň skracovať dobu spracovania zákazníckych požiadaviek.



Skrátenie čakacej doby a skokové zlepšenie efektivity

Po nasadení Daktely sa v PosAm podarilo dosiahnuť zlepšenia, ktoré sa prejavili v konkrétnych číslach:



Priemerná čakacia doba na linke sa skrátila o 52 %



Rýchlosť spätného kontaktovania zákazníkov sa zrýchlila o 53 %



2000 požiadaviek mesačne so stabilným tímom operátorov

Vďaka Daktele tak spoločnosť nielen **ušetrila mzdové náklady na nových operátorov**, ale aj **zlepšila efektívnosť a výkon existujúcich zamestnancov** zákazníckej podpory, ktorí sa teraz môžu venovať komplexnejším úlohám.



Partnerstvo, ktoré zlepšuje zákaznícku podporu naprieč odvetvami

Spolupráca medzi PosAm a Daktelou týmto ale nekončí. Naopak, spoločne pokračujeme v hľadaní nových možností, ako ešte viac zefektívniť zákaznícku podporu a priniesť spoločnosti ako aj jej klientom inovatívne riešenia pre zákaznícku podporu. Jedným z významných projektov je aktuálne **implementácia voicebota pre Slovenské elektrárne**, ktorý bude prvým kontaktom so zamestnancami a urýchli spracovanie požiadaviek.

PosAm tak môže vďaka našej platforme nielen zastrešovať desiatky rôznych projektov, ale aj neustále posúvať úroveň svojej zákazníckej starostlivosti na vyššiu úroveň.



„S telefóniou od Daktely a jej pokročilými funkciami, ako je napríklad voicebot, sa naše kontaktné centrum posunulo na novú úroveň. Mesačne spracujeme priemerne až 2000 volaní od našich zákazníkov, a preto potrebujeme nástroj, ktorý je spoľahlivý a efektívny. Vďaka Daktele a možnostiam, ktoré ponúka, dokážeme našim zákazníkom poskytovať rýchlu a kvalitnú podporu, čo výrazne zvyšuje ich spokojnosť.“



hodnotí spoluprácu **Ing. Jozef Maruška**, vedúci oddelenia kontaktného centra.



Chcete tiež efektívnejšiu zákaznícku podporu a úsporu nákladov?

KONTAKTUJTE NÁS!

 **+421 220 510 420**

 **daktela@daktela.com**

 **www.daktela.com**

