



Case study

Colonnade Pojišťovna a implementace systému Daktela



O společnosti Colonnade



Colonnade Pojišťovna je **významný hráč na trhu pojišťovnictví**, který působí v několika zemích. Společnost se zaměřuje především na akvizici nových zákazníků a péči o stávající klienty. Pro zvýšení efektivity a automatizaci svých operací implementovala Colonnade platformu Daktela, která pomáhá sjednotit a řídit všechny komunikační kanály.

Spolupráce s Daktelou | Zkušenost zákazníka

„Daktela nám přinesla zásadní zlepšení. Jedním z největších přínosů bylo sjednocení všech komunikačních kanálů ve čtyřech zemích na jedné platformě. Díky automatizaci pomocí IVR směřujeme 71 % všech hovorů, což výrazně zkracuje dobu vyřešení dotazů.“

Při více než 7 300 příchozích hovorech a 59 000 odchozích hovorech měsíčně platforma Daktela výrazně přispěla ke snížení nákladů a zlepšení efektivity našich operací. Navíc automatizace telesales kampaní šetří obrovské množství času a nákladů, protože zvládáme spravovat až 15 akvizčních kampaní měsíčně s minimálním zásahem lidských zdrojů.“

- Ing. Jozef Fajčík, Customer Contact Center Manager



Hlavní důvody implementace systému Daktela

Colonnade potřebovala robustní systém, který by dokázal pokrýt potřeby ve všech pobočkách CEE regionu a sjednotit veškerou komunikaci se zákazníky. **Důraz byl kladen na následující cíle:**



Zvýšení efektivity
v inbound a outbound komunikaci.



Automatizace procesů
prostřednictvím IVR
a SMS kampaní.



Zlepšení rozhodování
díky přehledným datům
z reportů a wallboardů.



Výsledky implementace v číslech



7300

inbound hovorů měsíčně



59 000

outbound hovorů měsíčně



71 %

hovorů směrováno přes IVR



15+

akvizičních kampaní v Daktele měsíčně

59 000+

zákazníků
měsíčně



Inbound a outbound hovory

Měsíčně Colonnade odbaví **více než 7 300 inbound hovorů** ve všech pobočkách. Tato čísla se liší podle typu fronty (telesales, zákaznická péče apod.). Outbound komunikace je ještě intenzivnější – společnost kontaktuje **přes 59 000 zákazníků měsíčně**, především v rámci akvizičních kampaní.

71 %

příchozích
hovorů => IVR



Úspěšné směrování přes IVR

71 % všech příchozích hovorů je směrováno přes IVR (interaktivní hlasový strom), což výrazně zkracuje dobu potřebnou k vyřešení dotazu a zároveň zvyšuje spokojenost zákazníků. IVR umožňuje zákazníkům rychle se spojit s odpovídajícím týmem a operátory tak mají k dispozici důležité informace o důvodu volání ještě před jeho přijetím.

SMS



SMS komunikace

Měsíčně Colonnade odesílá **několik tisíc SMS zpráv** v rámci interakcí se zákazníky. Tyto zprávy jsou buď automatizované, nebo manuálně odesílané v závislosti na specifických potřebách zákaznické komunikace.

15-20

kampaní
měsíčně



Kampaně

Colonnade **měsíčně spravuje 15-20 kampaní** prostřednictvím platformy Daktela. **Až 90 %** těchto kampaní jsou zaměřeny na telesales, což podtrhuje důležitost akvizičního procesu pro společnost.



Úspora času a zlepšení týmové výkonnosti

Díky reportům a wallboardům přizpůsobeným specifickým potřebám Colonnade, společnost výrazně **ušetřila čas při řízení každodenní operativy**. Získaná data umožnila změnit přístup k hodnocení výkonnosti týmů a řízení jejich pracovního vytížení. Implementace automatizace a API řešení pro připojení k landing pages **vedla k úspoře tisíců eur měsíčně**, což představuje významný finanční přínos pro celou organizaci.



Plány do budoucna a výhody centralizovaného systému

Colonnade v současnosti implementuje Daktela platformu v dalších zemích, kde působí. Díky jednotné smlouvě napříč zeměmi očekává snížení provozních nákladů a zjednodušení administrativních úkonů. Zároveň se společnost zaměřuje na využití pokročilých funkcí, jako je **umělá inteligence**, která má potenciál výrazně zvýšit efektivitu zákaznické podpory a přinést ještě lepší výsledky.

Implementace systému Daktela v Colonnade vedla k významnému zlepšení zákaznické komunikace, zvýšení efektivity a snížení nákladů. Společnost má nyní k dispozici nástroje pro lepší rozhodování a flexibilní správu kampaní, což jí umožňuje rychle reagovat na potřeby trhu a zvyšovat spokojenost zákazníků.

Zaujalo vás toto řešení?

KONTAKTUJTE NÁS!



+420 226 211 245



daktela@daktela.com



www.daktela.com

