

COLONNADE   
A FAIRFAX COMPANY



Case study

# Colonnade Pojišťovna a implementace systému Daktela



## O společnosti Colonnade



Pojišťovna Colonnade je **významným hráčem na trhu neživotního pojištění** a působí v několika zemích regionu CEE. Společnost se zaměřuje především na akvizici a rozšiřování pojistného kmene, stejně jako na péči o stávající portfolio. 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 v oblasti kontaktních center přinesla zásadní zlepšení. Jedním z největších přínosů bylo sjednocení všech komunikačních kanálů v pěti zemích do jedné omnichannel platformy. Díky přesnému směřování klienta a kontaktu na dedikovaný tým dokážeme vyřešit až 83 % všech hovorů napoprvé, což klienti v dnešní době velmi oceňují. Při více než 9 200 příchozích hovorech a 76 000 odchozích hovorech měsíčně Daktela výrazně přispěla ke snížení nákladů a zlepšení efektivity našich operací. Automatizace telesales kampaní navíc šetří obrovské množství času i nákladů a aktuálně dokážeme spravovat až 19 akvizičních kampaní měsíčně s minimálním zapojením lidských kapacit.“

- 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



	<b>9 200</b>	inbound hovorů měsíčně
	<b>76 000</b>	outbound hovorů měsíčně
	<b>83 %</b>	hovorů směrováno přes IVR
	<b>19+</b>	akvizičních kampaní v Daktele měsíčně

**76 000+**

zákazníků  
měsíčně



### Inbound a outbound hovory

Měsíčně Colonnade odbaví **více než 9 200 inbound hovorů** ve všech pobočkách. Tato čísla se liší podle typu fronty (telesales, zákaznická péče apod.). Outbound komunikace je ještě intenzivnější – společnost kontaktuje **přes 76 000 zákazníků měsíčně**, především v rámci akvizičních kampaní.

**83 %**

příchozích  
hovorů => IVR



### Úspěšné směrování přes IVR

**83 % 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 operátoři 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.

**19+**

kampaní  
měsíčně



### Kampaně

Colonnade měsíčně spravuje **19+ kampaní** prostřednictvím platformy Daktele. **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