

COLONNADE
A FAIRFAX COMPANY



Prípadová štúdia

Colonnade Poistovňa a implementácia systému Daktela



O spoločnosti Colonnade



Colonnade poisťovňa je **významný hráč na trhu neživotného poistenia**, ktorý pôsobí v niekoľkých krajinách CEE regiónu. Spoločnosť sa sústreďuje najmä na akvizíciu a rozširovanie poisťného kmeňa ako aj na starostlivosť o existujúce portfólio. Pre zvýšenie efektivity a automatizácie svojich operácií implementovala Colonnade platformu Daktela, ktorá pomáha zjednotiť a riadiť všetky komunikačné kanály.

Spolupráca s Daktelou | Skúsenosť zákazníka

Daktela nám v rámci kontaktných centier priniesla zásadné zlepšenie. Jedným z najväčších prínosov bolo zjednotenie všetkých komunikačných kanálov v piatich krajinách do jednej omnichannel platformy. Vďaka presnému smerovaniu klienta a kontaktu na dedikovaný tím vyriešime až 83% všetkých hovorov na prvý krát čo klienti v dnešnej dobe veľmi oceňujú. Pri viac ako 9.200 prichádzajúcich hovoroch a 76.000 odchádzajúcich hovoroch mesačne platforma Daktela výrazne prispela k zníženiu nákladov a zlepšeniu efektivity našich operácií.

Navyše automatizácia telesales kampaní šetrí obrovské množstvo času a nákladov a aktuálne dokážeme spravovať až 19 akvizičných kampaní mesačne s minimálnym zásahom ľudských kapacít.

- Ing. Jozef Fajčík, Customer Contact Center Manager



Hlavné dôvody implementácie systému Daktela

Colonnade potrebovala robustný systém, ktorý by dokázal pokryť potreby vo všetkých pobočkách v celom regióne CEE a zjednotiť celú komunikáciu so zákazníkmi. **Dôraz bol kladený na nasledujúce ciele:**



Zvýšenie efektivity
v inbound a outbound komunikácii.



Automatizácia procesov
prostredníctvom IVR
a SMS kampaní.



Zlepšenie rozhodovania
vďaka prehľadným dátam
z reportov a wallboardov.



Výsledky implementácie v číslach



9 200

inbound hovorov mesačne



76 000

outbound hovorov mesačne



83 %

hovorov smerovaných cez IVR



19+

akvizičných kampaní mesačne v Daktele

76 000+

zákazníkov
mesačne



Inbound a outbound hovory

Mesačne Colonnade odbaví **viac ako 9 200 inbound hovorov** vo všetkých pobočkách, pričom tieto čísla sa líšia podľa typu fronty (telemarketing, zákaznícka podpora a pod.). Outbound komunikácia je ešte intenzívnejšia – spoločnosť kontaktuje **cez 76 000 zákazníkov mesačne**, hlavne v rámci akvizičných kampaní.

83 %

prichádzajúcich
hovorov => IVR



Úspešné smerovanie cez IVR

83 % všetkých prichádzajúcich hovorov je smerovaných cez IVR (interaktívny hlasový strom), čo výrazne skracuje čas potrebný na vyriešenie dopytu a zvyšuje spokojnosť zákazníkov. IVR umožňuje zákazníkovi rýchlo sa spojiť s príslušným tímom, pričom operátori majú k dispozícii dôležité informácie o dôvode hovoru ešte pred jeho prijatím.

SMS



SMS komunikácia

Mesačne Colonnade odosiela **niekoľko tisíc SMS správ** v rámci interakcií so zákazníkmi. Tieto správy sú buď automatizované, alebo manuálne odosielané podľa konkrétnych potrieb zákazníckej komunikácie.

19+

kampaní
mesačne



Kampane

Colonnade mesačne spravuje **19+ kampaní** prostredníctvom platformy Daktela. Až **90 %** týchto kampaní je zameraných na telemarketing, čo podčiarkuje dôležitosť akvizičného procesu pre spoločnosť.



Úspora času a zlepšenie tímovej výkonnosti

Vďaka reportom a wallboardom prispôbeným špecifickým potrebám Colonnade spoločnosť výrazne **ušetrila čas pri riadení každodennej operatívy**. Získané dáta umožnili zmeniť prístup k hodnoteniu výkonnosti tímov a riadeniu ich pracovného vyťaženia. Implementácia automatizácie a API riešení pre prepojenie s landing pages **viedla k úspore tisícov eur mesačne**, čo predstavuje významný finančný prínos pre celú organizáciu.



Plány do budúcnosti a výhody centralizovaného systému

Colonnade v súčasnosti implementuje platformu Daktela v ďalších krajinách, kde pôsobí. Vďaka jednotnej zmluve naprieč krajinami očakáva zníženie prevádzkových nákladov a zjednodušenie administratívnych úkonov. Spoločnosť sa tiež zameriava na využitie pokročilých funkcií, ako je **umelá inteligencia**, ktorá má potenciál výrazne zvýšiť efektivitu zákazníckej podpory a priniesť ešte lepšie výsledky.

Implementácia systému Daktela v Colonnade viedla k významnému zlepšeniu zákazníckej komunikácie, zvýšeniu efektivity a zníženiu nákladov. Spoločnosť má teraz k dispozícii nástroje pre lepšie rozhodovanie a flexibilnú správu kampaní, čo jej umožňuje rýchlo reagovať na potreby trhu a zvyšovať spokojnosť zákazníkov.

Zaujalo vás toto riešenie?

KONTAKTUJTE NÁS!



+421 220 510 420



@ daktela@daktela.com



www.daktela.com

