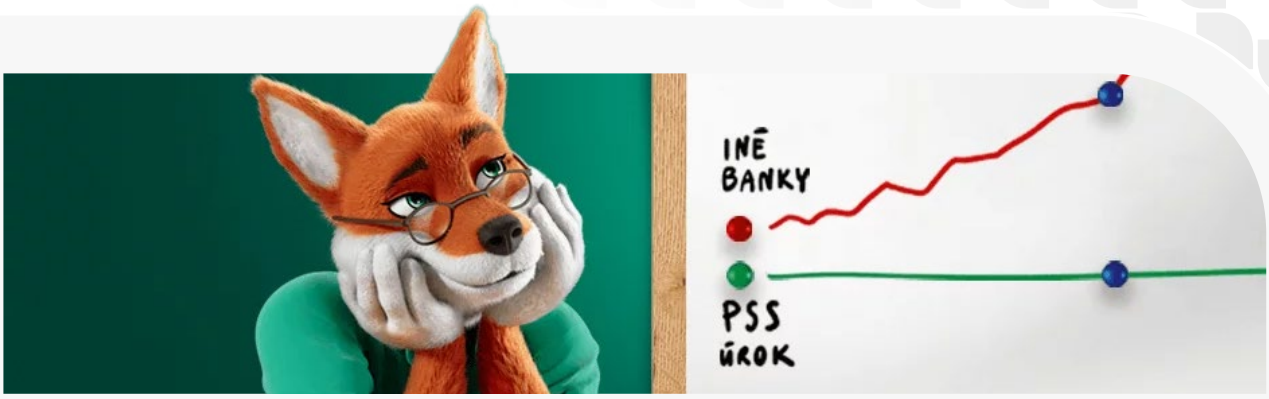
daktela

Case study

Prvá stavebná sporiteľňa díky Daktele odbaví přes

4 500 hovorů měsíčně se špičkovým CSAT 4,92



Prvá stavebná sporiteľňa (PSS) je dlouholetým lídrem na slovenském trhu stavebního spoření, což s sebou přináší odpovědnost za desetitisíce klientských interakcí v oblasti financování a bydlení. V náročném bankovním prostředí, které **klade vysoké nároky na bezpečnost dat a rychlost klientského servisu**, hledala PSS řešení, které by dokázalo sjednotit komunikaci do jednoho funkčního celku.

Hlavním cílem bylo **propojit komunikační kanály do jedné platformy**, zefektivnit práci operátorů a získat přesné analytické podklady pro strategické řízení kapacit při objemu přesahujícím **4 500 hovorů měsíčně**.

Omnichannel kontaktní centrum jako cesta k plynulému klientskému servisu

Klíčovým faktorem při rozhodování o modernizaci kontaktního centra PSS byla schopnost pokrýt kompletní komunikaci v jednom rozhraní. Operátoři dnes díky kontaktnímu centru od Daktely odbavují telefonáty, e-maily, chaty i interní úkoly bez nutnosti přepínat mezi více systémy a okny, což výrazně šetří čas a snižuje chybovost.

Přechod na Daktelu přinesl týmu zákaznické podpory hned několik zásadních výhod:

360° pohled na zákazníka

Integrace s interními bankovními systémy umožňuje operátorům pracovat s kompletní historií komunikace.

Inteligentní automatizace a směrování

Hovory jsou automaticky distribuovány správným pracovníkům a předpřipravené šablony odpovědí zbavují agenty rutiny, čímž jim uvolňují ruce pro řešení složitějších požadavků.

Intuitivní a přehledné prostředí

Jednoduchost systému zkracuje čas potřebný na zaškolení a zvyšuje komfort operátorů, kteří se systémem pracují celý den.

Přesná data místo odhadů

Sjednocení komunikace přineslo vedení klientského centra PSS detailní přehled o výkonnosti celého oddělení. Díky tomu má vedení klientského centra PSS přesný přehled o vytížení týmu a může efektivně rozdělovat práci i počet operátorů podle aktuální situace. O vysoké efektivitě nasazeného cloudového řešení svědčí zejména tyto výsledky:

99 % Až **99 % všech callbacků** je vyřízeno do 20 minut.

2h E-mailové požadavky jsou vyřešeny **v průměru do 2 hodin**.

4,92 Hodnocení spokojenosti **CSAT si i při objemu 4 500 hovorů měsíčně dlouhodobě drží úroveň 4,92 z 5**.

Detailní analytika navíc umožňuje PSS sledovat dostupnost agentů, průměrný čas odbavení hovoru či vývoj interakcí během dne. Tato data jsou pro spořitelnu klíčová při identifikaci slabých míst, optimalizaci kapacit agentů a **neustálém zvyšování kvality zákaznické podpory**.

Zavedení Daktely tak do PSS nepřineslo jen novou technologii, ale také větší komfort pro zákazníky a efektivnější systém práce pro samotné operátory.

„Implementace systému Daktela nám umožnila výrazně zvýšit efektivitu zákaznické podpory a zároveň zlepšit spokojenost našich klientů i operátorů. Pracujeme v jednom přehledném prostředí, máme k dispozici detailní data a dokážeme rychleji reagovat na potřeby zákazníků,“

*říká **Ján Dunka**, Manager of Call Center.*

Chcete i ve vaší společnosti dosáhnout špičkových výsledků? Kontaktujte nás!

+420 226 211 245 @ daktela@daktela.com www.daktela.com