



4 500 hovorov mesačne so špičkovým CSAT 4,92



Prvá stavebná sporiteľňa (PSS) je dlhoročným lídrom na slovenskom trhu stavebného sporenia, čo so sebou prináša zodpovednosť za desaťtisíce klientskych interakcií v oblasti financovania a bývania. V náročnom bankovom prostredí, ktoré **kladie vysoké nároky na bezpečnosť dát a rýchlosť klientskeho servisu**, hľadala PSS riešenie, ktoré by dokázalo zjednotiť komunikáciu do jedného funkčného celku.

Hlavným cieľom bolo **prepojiť komunikačné kanály do jednej platformy**, zefektívniť prácu operátorov a získať presné analytické podklady pre strategické riadenie kapacít pri objeme presahujúcom **4 500 hovorov mesačne**.



Omnichannel kontaktné centrum ako cesta k plynulému klientskemu servisu

Kľúčovým faktorom pri rozhodovaní o modernizácii kontaktného centra PSS bola schopnosť pokryť kompletnú komunikáciu v jednom rozhraní. Operátori dnes vďaka kontaktnému centru od Daktely vybavujú telefonáty, e-maily, chaty aj interné úlohy bez nutnosti prepínať medzi viacerými systémami a oknami, čo výrazne šetrí čas a znižuje chybovosť.

Prechod na Daktelu priniesol tímu zákazníckej podpory hneď niekoľko zásadných výhod:



360° pohľad na zákazníka

Integrácia s internými bankovými systémami umožňuje operátorom pracovať s kompletnou históriou komunikácie.



Inteligentná automatizácia a automatické smerovanie

Hovory sú automaticky distribuované na správnych pracovníkov a predpripravené šablóny odpovedí zbavujú agentov rutiny, čím im uvoľňujú ruky na riešenie zložitejších požiadaviek.



Intuitívne a prehľadné prostredie

Jednoduchosť systému skracuje čas potrebný na zaškolenie a zvyšuje komfort operátorov, ktorí s nástrojom pracujú počas celého dňa.



Presné dáta namiesto odhadov

Zjednotenie komunikácie prinieslo vedeniu klientskeho centra PSS detailný vhľad do výkonnosti celého oddelenia. Rozhodnutia o rozdelení kapacít sa tak opierajú o exaktné dáta v reálnom čase. O vysokej efektívnosti nasadeného cloudového riešenia svedčia najmä tieto výsledky:

99 %

Až **99 % všetkých callbackov** je vybavených do 20 minút.

2h

E-mailové požiadavky sú vyriešené **v priemere do 2 hodín**.

4,92

Hodnotenie spokojnosti **CSAT si aj pri objeme 4 500 hovorov mesačne dlhodobo drží úroveň 4,92 z 5**.

Detailná analytika navyše umožňuje PSS sledovať dostupnosť agentov, priemerný čas vybavenia hovoru či vývoj interakcií počas dňa. Tieto dáta sú pre sporiteľňu kľúčové pri identifikácii slabších miest, optimalizácii kapacít agentov a **neustálom zvyšovaní kvality zákazníckej podpory**.

Zavedenie Daktely tak do PSS neprinieslo len novú technológiu, ale aj väčší komfort pre zákazníkov a efektívnejší systém práce pre samotných operátorov.



„Implementácia systému Daktela nám umožnila výrazne zvýšiť efektívnosť zákazníckej podpory a zároveň zlepšiť spokojnosť našich klientov aj operátorov. Pracujeme v jednom prehľadnom prostredí, máme k dispozícii detailné dáta a vieme rýchlejšie reagovať na potreby zákazníkov,”



hovorí **Ján Dunka**, Manager of Call Center

**Chcete aj vo vašej spoločnosti dosiahnuť
takéto špičkové výsledky? Kontaktujte nás!**

+421 220 510 420 **daktela@daktela.com** **www.daktela.com**