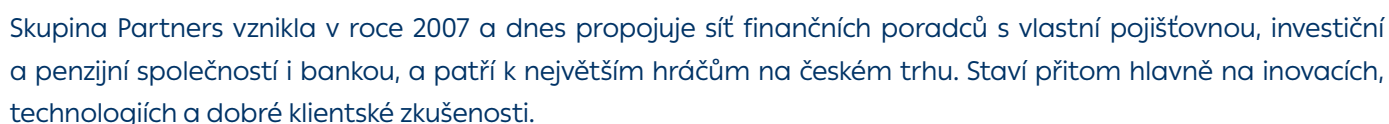




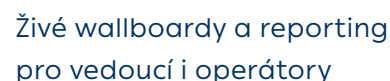
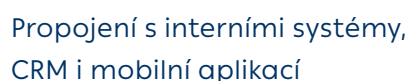
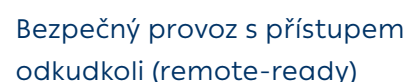
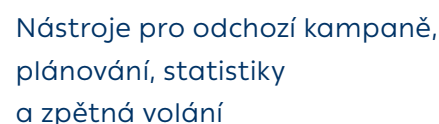
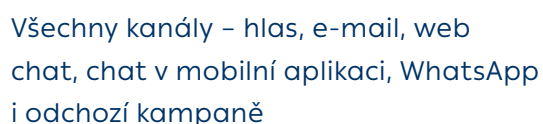
**snížili administrativu o 49 %
a uvolnili 10 % kapacity týmu**



S rostoucím počtem klientů i poradců začala být komunikace v Partners příliš složitá. Firma proto potřebovala spolehlivý systém, který udrží jejich rychlé tempo. Díky Daktela platformě dnes operátoři pracují se všemi kanály v jednom systému, takže se mohou soustředit na to hlavní - péči o klienty. Nasazení umělé inteligence navíc týmu ušetřilo velké množství času.



Když do skupiny přibyla banka, bylo jasné, že kontaktní centrum potřebuje změnu. Komunikace běžela v několika oddělených nástrojích, což komplikovalo obsluhu klientů, reporting i řízení jednotlivých týmů. Mezi hlavní problémy patřily:





Daktela AI přepisuje hovory a píše poznámky za operátory

Spolupráce Partners a Daktely pokračuje zaváděním dalších technologií. U outbound kampaní na sjednávání schůzek začala firma využívat automatické přepisy hovorů (STT) a jejich chytrou sumarizaci (AI Topics). Týmy díky nim odbouraly rutinní papírování:



Příprava pro poradce

Po každém hovoru AI automaticky vytvoří shrnutí a zapíše poznámky pro finančního poradce. Operátoři tak nemusí trávit čas ruční administrativou a poradce má před schůzkou okamžitě k dispozici kompletní kontext.



Historie hovorů pro operátora

AI Topics slouží jako rychlý souhrn předchozího rozhovoru. Když operátor volá klientovi znovu (např. po týdnu), díky automatickým přepisům a sumarizaci má vše připravené a nemusí složitě dohledávat detaily z předchozí komunikace.



Výsledky v číslech:

49 %

**O 49 % méně
administrativy**

Čas na after-call work
klesl v outbound
kampaních téměř
na polovinu.

13_h

**13 hodin měsíčně
pro každého operátora**

Na leadové kampani
ušetří operátoři díky chytré
sumarizaci až 13 hodin
měsíčně.

120_h

**Úspora 120 hodin
měsíčně s potenciálem
dalšího růstu**

Přepisy hovorů postupně
přebírají další týmy
a kampaně.

Už dnes firma šetří přibližně 120 hodin práce měsíčně. Po rozšíření na celý tým 26 operátorů přinese řešení úsporu **více než 2 FTE**, tedy přibližně 10 % kapacity kontaktního centra.



Partners jsou připraveni na voiceboty i další expanzi

Spuštění Daktely a zapojení AI funkcí přineslo Partners:



Vyšší produktivita

Operátoři mají všechny kanály v jednom okně a díky chytré sumarizaci netráví čas administrativou.



Chytřejší kampaně

Snadné řízení, automatizace, rychlé vyhodnocování a automatické přepisy.



Lepší přehled pro manažery

Živá data, online poslechy hovorů a jasné rozdělení podle týmů.



Technologie pro budoucnost

Platforma je připravená na voiceboty i další růst skupiny.



"Díky Daktele dnes máme telefon, e-mail, WhatsApp i chaty na jednom místě a s Daktela AI trávíme v outbound kampaních o 49% méně času administrativou. Rozšířením o AI Topics navíc šetříme 10 % kapacity týmu, díky tomu mají kolegové více času na práci s klienty. Ale stejně důležité jako čísla je i to, že naše spolupráce funguje na férovosti a ochotě řešit věci společně."



Monika Pazderová, Ředitelka kontaktního centra, skupina Partners

