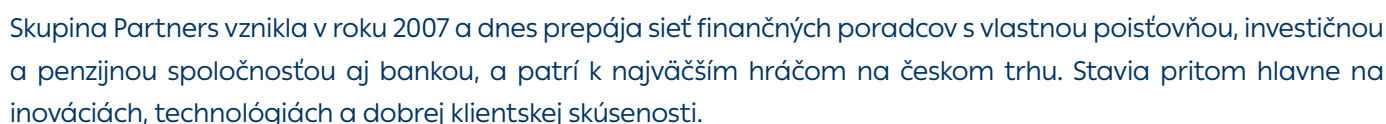




Case study

Partners vd'aka Daktela AI

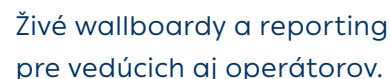
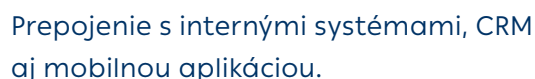
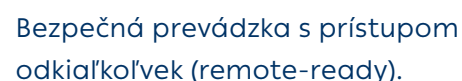
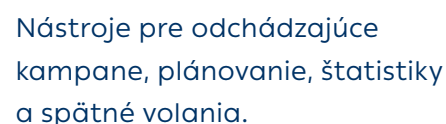
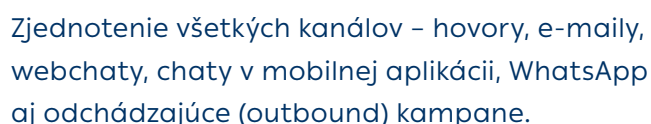
**znížili administratívu o 49 %
a uvoľnili 10 % kapacity tímu**



S rastúcim počtom klientov aj poradcov začala byť komunikácia v Partners príliš zložitá. Firma preto potrebovala spoľahlivý systém, ktorý udrží ich rýchle tempo. Vďaka platforme Daktela dnes operátori pracujú so všetkými kanálmi v jednom systéme, takže sa môžu sústrediť na to hlavné – starostlivosť o klientov. Nasadenie umelej inteligencie navyše tímu ušetrilo veľké množstvo času.



Keď do skupiny pribudla banka, bolo jasné, že kontaktné centrum potrebuje zmenu. Komunikácia bežala v niekoľkých oddelených nástrojoch, čo komplikovalo obsluhu klientov, reporting aj riadenie jednotlivých tímov. Medzi hlavné požiadavky patrili:





Daktela AI prepisuje hovory a píše poznámky za operátorov

Spolupráca Partners a Daktely pokračuje zavádzaním ďalších technológií. Pri outbound kampaniach na dohadovanie stretnutí začala firma využívať automatické prepisy hovorov (STT) a ich inteligentnú sumarizáciu (AI Topics). Tímy vďaka nim odbúrali rutinné papierovanie:



Príprava pre poradcu

Po každom hovore AI automaticky vytvorí zhrnutie a zapíše poznámky pre finančného poradcu. Operátori tak nemusia tráviť čas manuálnou administratívou a poradca má pred stretnutím okamžite k dispozícii kompletný kontext.



História hovorov pre operátora

AI Topics slúžia ako rýchly súhrn predchádzajúceho rozhovoru. Keď operátor volá klientovi znova (napr. po týždni), vďaka automatickým prepisom a sumarizácii má všetko pripravené a nemusí zložito dohľadávať detaily z predchádzajúcej komunikácie.



Výsledky v číslach

49%

O 49 % menej administratívy

Čas na after-call work (ACW) klesol v outbound kampaniach takmer na polovicu.

13_h

13 hodín mesačne pre každého operátora

V leadovej kampani ušetria operátori vďaka inteligentnej sumarizácii až 13 hodín mesačne.

120_h

Úspora 120 hodín mesačne s potenciálom ďalšieho rastu

Prepisy hovorov postupne preberajú ďalšie tímy a kampane.

Už dnes firma šetrí približne 120 hodín práce mesačne. Po rozšírení na celý tím 26 operátorov prinesie riešenie úsporu viac ako 2 FTE, teda približne 10 % kapacity kontaktného centra.



Partners sú pripravení na voicebotov aj ďalšiu expanziu

Spustenie Daktely a zapojenie AI funkcií prinieslo Partners:



Vyššiu produktivitu

Operátori majú všetky kanály v jednom okne a vďaka inteligentnej sumarizácii netrávia čas rutinou.



Inteligentnejšie kampane

Jednoduché riadenie, automatizáciu, rýchle vyhodnocovanie a automatické prepisy.



Lepší prehľad pre manažérov

Živé dáta, online počúvanie hovorov a jasné rozdelenie podľa tímov.



Technológie pre budúcnosť

Platforma je pripravená na voicebotov aj ďalší rast skupiny.



„Vďaka Daktele dnes máme telefón, e-mail, WhatsApp aj chaty na jednom mieste a s Daktela AI trávime v outbound kampaniach o 49 % menej času administratívou. Rozšírením o AI Topics navyše šetríme 10 % kapacity tímu, vďaka čomu majú kolegovia viac času na prácu s klientmi. Ale rovnako dôležité ako čísla je aj to, že naša spolupráca funguje na férovosti a ochote riešiť veci spoločne.“



Monika Pazderová, riaditeľka kontaktného centra, skupina Partners

