

## Slovenská pošta pokračuje v inštalácii vyvolávacích systémov. V septembri pribudnú na 25 pobočkách

Bratislava, 17. augusta 2018

**Na ďalších 25 poštách v rámci Slovenska pribudnú moderné vyvolávacie systémy. Slovenská pošta ich začne inštalovať v druhej polovici septembra. Cieľom je zabezpečiť účelnú a komfortnú obsluhu, skrátenie čakacích dôb a celkové zvyšovanie kvality poskytovaných služieb.**

Skrátenie čakacích lehôt, plynulejšia prevádzka, väčší komfort pre zákazníkov a vyššia diskretnosť – vyvolávacie systémy, ktoré Slovenská pošta postupne inštaluje do svojich pobočiek, prinášajú viacero benefitov. Už počas minulého roka pribudli takéto systémy na 30 poštách a z doterajších výsledkov možno okrem iného jednoznačne konštatovať skrátenie čakacích lehôt.

Napríklad na jednej z najväčších pôšt, Pošte Bratislava 1, sa čakacie lehoty po zavedení vyvolávacieho systému skrátili o cca 10 %. Podľa celkových výsledkov meraní v druhej polovici roka 2017 bol priemerný čas čakania na pobočkách s vyvolávacími systémami necelých 6 minút, čo je o 51 % kratší čas, ako je priemer stanovený Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb. Vďaka vyvolávacím systémom zákazníci navyše nemusia venovať pozornosť tomu, kedy sa dostanú na rad – vybavení sú v poradí podľa zvolenej služby. Fakt, že klienti nemusia čakať pri priehradkách, tiež zabezpečuje väčšiu diskretnosť.

*„Inštaláciu vyvolávacích systémov považujem za mimoriadne dôležitú – prinajmenšom z dôvodu, že naše pobočky navštevuje čoraz viac zákazníkov. Len v roku 2017 zavítalo na pošty takmer 82 miliónov ľudí, čo je v porovnaní s rokom 2016 o vyše 2 milióny ľudí viac. Vyvolávacie systémy nám poskytujú štatistické údaje súvisiace s počtom klientov, ich obsluhou a poskytovanými službami. Na základe týchto údajov následne môžeme efektívnejšie nastavovať procesy a reagovať na požiadavky zo strany zákazníkov,“* uviedol Jozef Kiss, riaditeľ úseku pobočkovej siete a retailového predaja Slovenskej pošty.

Pri výbere pobočiek, na ktoré budú systémy nainštalované v tomto roku, Slovenská pošta brala do úvahy viacero faktorov – od veľkosti a vyťaženia pôšt až po priestorové možnosti interiérov. Vyvolávacie systémy postupne pribudnú na poštách Prievidza 4, Rimavská Sobota 1, Žiar nad Hronom 1, Košice 22, Levice 5, Krompachy, Bratislava 42, Bratislava 55, Bratislava 214, Vranov nad Topľou, Veľký Krtíš, Šamorín 1, Veľké Kapušany, Moldava nad Bodvou, Nové Zámky 1, Bardejov 1, Partizánske 1, Košice 2, Vráble, Galanta 1, Bratislava 4, Nová Dubnica, Snina 1, Čadca 1 a Bratislava 17.

**Prevádzku vyvolávacích systémov bude Slovenská pošta naďalej monitorovať a je pripravená reagovať na prípadné pripomienky zo strany zákazníkov.**

### Kontaktné údaje:

**Mgr. Martina Macková**

*Hovorkyňa, Slovenská pošta, a. s.*

**E-mail:** [mackova.martina@slposta.sk](mailto:mackova.martina@slposta.sk), **Web:** [www.posta.sk](http://www.posta.sk)