

Elektronická Poštová asistentka poradí, zistí aj názory na služby pošty Slovenská pošta spúšťa moderný spôsob komunikácie so zákazníkmi, chatbota

Bratislava, 18. februára 2020

Stratégia „Pošta 2020“, ktorú predstavilo vedenie Slovenskej pošty v septembri 2018, sa zameriava nielen na zlepšenie hospodárenia spoločnosti, ale aj na modernizáciu služieb pre zákazníkov. Po možnosti platby kartou všetkých bánk na pobočkách, či mobilnej aplikácii prináša Slovenská pošta zákazníkovi novinku v podobe elektronickej Poštovej asistentky. Prostredníctvom komunikácie s elektronicou Poštovou asistentkou, chatbotom, na internetových stránkach pošty, môžu zákazníci jednoducho získať odpovede na najčastejšie otázky, ale majú aj možnosť vyjadriť svoj názor na služby a produkty Slovenskej pošty.

Poštová asistentka Slovenskej pošty je modernou a efektívnou službou pre zákazníkov. Vychádza v ústrety zákazníkovi, ktorí potrebujú získať informáciu alebo poskytnúť spätnú väzbu rýchlo, v danom momente bez nutnosti vyhľadávania na internetovej stránke, telefonického kontaktu či osobnej návštevy pobočky. Poštová asistentka zároveň odbremeňuje zamestnancov pošty od operatívnej komunikácie so zákazníkmi a dáva zamestnancom väčší priestor a čas hlbšie analyzovať ich spätnú väzbu. Poštová asistentka je ďalšou v poradí moderných elektronických služieb, ktoré Slovenská pošta prináša zákazníkovi v rámci stratégie Pošta 2020.

Nový komunikačný nástroj je na webovej stránke pošty dostupný pre zákazníkov okamžite 24 hodín denne 7 dní v týždni. Zákazníci môžu s pomocou elektronickej Poštovej asistentky priateľskou formou získať odpovede na najčastejšie dôležité otázky a dotazníkovou formou zhodnotiť poštové služby a produkty.

Poštová asistentka, chatbot, sa zobrazí na úvodnej internetovej stránke www.posta.sk a ďalších často navštevovaných podstránkach. Cieľom je čo najefektívnejšie informovať verejnosť, ale aj zisťovať spokojnosť a názory zákazníkov na vybrané služby a produkty. Rovnaký spôsob komunikácie spúšťa Slovenská pošta aj v internom firemnom prostredí pre svojich zamestnancov. Sústreďí sa najmä na interaktívnu komunikáciu v súvislosti s projektom zvyšovania spokojnosti zamestnancov a získavania priamej spätnej väzby.

„Kvalitu komunikácie považujem za kľúčový parameter, ktorý určuje mieru spokojnosti ľudí, s ktorými pracujeme bez ohľadu na to, či ide o zákazníka alebo zamestnanca. Verím, že týmto novým moderným spôsobom získame mnoho cenných informácií o predstavách zákazníkov ako aj zamestnancov o smerovaní pošty a poštových služieb. Práve vďaka spätnej väzbe sa môže pošta neustále zlepšovať a byť ešte modernejšia,“ uviedol generálny riaditeľ Slovenskej pošty Peter Helexa.

V súčasnosti Poštová asistentka zámerne umožní komunikáciu len formou uzavretých otázok a odpovedí týkajúcich sa služieb a produktov Slovenskej pošty. Výhodou tohto prístupu je, že sa návštevník pri komunikácii nemusí zdržiavať, ako správne sformulovať otázku, keďže mu Poštová asistentka ponúkne niekoľko možných najčastejších odpovedí. Všetky informácie a názory bude pošta zaznamenávať a postupne vyhodnocovať s cieľom skvalitnenia a modernizácie služieb pre zákazníka a interne pre zamestnancov. Postupne plánujeme schopnosti Poštovej asistentky rozšíriť tak, aby sa stala plnohodnotným partnerom Zákazníckeho centra Slovenskej pošty v komunikácii so zákazníkmi.

Kontaktné údaje:

Mgr. Eva Rovenská

hovorkyňa, Slovenská pošta, a. s., e: rovenska.eva@slposta.sk, w: www.posta.sk

Dodávateľom chatbotu pre Slovenskú poštu je spoločnosť predu, s.r.o., ktorá podobný komunikačný nástroj dodala pre poisťovňu Dôvera, Ministerstvo vnútra Českej republiky, ale aj interne pre zamestnancov Českej pošty.

Stratégia „Pošta 2020“

Slovenská pošta modernizuje služby pre ľudí a efektívizuje prevádzku. Stratégia „Pošta 2020“, ktorú predstavilo vedenie Slovenskej pošty v septembri 2018, sa zameriava nielen na zlepšenie hospodárenia spoločnosti a modernizáciu služieb, ale aj zvýšenie konkurencieschopnosti na trhu práce. K opatreniam, ktoré prispeli k zlepšeniu jej hospodárenia, patrí zoštíhlenie manažmentu a administratívnych pracovníkov, prehodnotenie zmlúv s partnermi či zrealnenie taríf vybraných služieb, ako aj ďalšie zefektívňovanie procesov v prevádzke.

V úvodnej testovacej prevádzke na prvých 100 pobočkách si zákazníci mohli od začiatku decembra 2018 vyskúšať prioritné vydávanie balíkov cez Balíkovne. Od decembra 2018 tiež na vybraných IOM poštách vybavujú zákazníci osvedčenie dokumentov. Zákazník tak na pošte získava úradne overenú kópiu dokumentu použiteľnú na právne účely. Od začiatku apríla 2019 je osvedčovanie dokumentov na poštách ešte výhodnejšie oproti iným poskytovateľom. Od novembra 2018 môžu zákazníci jednoducho a rýchlo zaplatiť faktúry na pobočkách pomocou „Pay by Square“, ktorý umožňuje bezchybné zaplatenie faktúr prostredníctvom QR kódu. Od októbra minulého roka zasiela Slovenská pošta svojim zákazníkom úradné zásielky prostredníctvom centrálného doručovania.

Už dnes môžu zákazníci využívať pripojenie na internet cez wi-fi na takmer päťdesiatich poštách a novú mobilnú aplikáciu Slovenskej pošty. Od februára 2019 môžu obyvatelia zaplatiť na poštách platobnými kartami Mastercard, VISA a Diners Club. Minuloročnou novinkou pre zákazníkov je aj rýchly výber hotovosti na poštách, ktorý vyhovuje najmä zákazníkom v obciach, kde nie je dostupný bankomat. V roku 2019 sme zhustili sieť BalíkoBOXov, ktorých funkcie a poskytované služby plánujeme rozšíriť. Počet BalíkoBOXov sme doplnili o 20 kusov (dnes ich máme 65) a v tomto roku ich plánujeme doplniť o ďalších 70 kusov. Cieľom je vybudovať v spolupráci s partnermi celoslovenskú sieť s viac ako 300 BalíkoBOXami.

Na rozdiel od tradičných univerzálnych služieb priebežne rastie záujem zákazníkov o balíkové služby. Slovenská pošta dobudovaním logistického centra vo Zvolene rozšíri jeho kapacitu o viac ako 300%. V pláne je tiež rozšírenie automatizovaných vyvolávacích systémov, ktoré sú nainštalované na celkovo osemdesiatich pobočkách, platba kartou u kuriérov, pilotné doručovanie vo večerných hodinách či spustenie online internetovej priehradky s možnosťou vybavenia všetkých služieb ako na pošte z ktoréhokoľvek miesta s prístupom na internet.

Kontaktné údaje:

Mgr. Eva Rovenská

hovorkyňa, Slovenská pošta, a. s., e: rovenska.eva@slposta.sk, w: www.posta.sk