Vreme: 24.07.2026 12:41
Medij: biznis.telegraf.rs
Link: https://biznis.telegraf.rs/info-biz/4366022-kontakt-centar-alta-banke-lider-u-efikasnosti-i-brzini-
Autori: Anja Vajda
Teme: PriceWaterhouseCoopers (PWC)

Naslov: Kontakt centar ALTA banke: Lider u efikasnosti i brzini podrške klijentima

2781

Dostupnost, brzina odgovora i kvalitet korisničke podrške danas su među najvažnijim pokazateljima uspeha jedne banke. PwC benchmark analiza potvrdila je da je Kontakt centar ALTA banke među najefikasnijima u bankarskom sektoru, potvrđujući posvećenost klijentima i kontinuirano ulaganje u kvalitet usluge. Kontakt centar ALTA banke zvanično je zauzeo prvo mesto po operativnoj efikasnosti i ključnim pokazateljima performansi korisničke podrške na komercijalnom bankarskom tržištu Srbije, pokazala je sveobuhvatna studija poređenja performansi banaka koju je sprovela renomirana konsultantska kuća PricewaterhouseCoopers (PwC). Ova prestižna potvrda rezultat je strateškog ulaganja u unapređenje korisničkog iskustva, gde su brzina odgovora, vrhunska profesionalnost i lična briga o svakom klijentu postali osnovni standard poslovanja. PwC u studiji ističe da upravo kombinacija maksimalnog broja obrađenih poziva po zaposlenom i najbržeg odziva rezultira činjenicom da nijedan klijent nije prekinuo vezu tokom čekanja. Ovakav učinak predstavlja potvrdu visoke organizovanosti procesa, efikasnosti tima i potpunog fokusa na potrebe korisnika. Iza ovih uspeha je tim profesionalaca koji svakodnevno pruža sveobuhvatnu asistenciju fizičkim i pravnim licima. Kontakt centar ALTA banke dostupan je svakog radnog dana od 8 do 22 časa, vikendom i tokom praznika od 8 do 20 časova, omogućavajući klijentima da brzo dođu do informacija, odgovora i rešenja, bez obzira na to da li se obraćaju telefonom ili putem elektronske pošte. Usluga obuhvata gotovo sve oblasti bankarskog poslovanja, od informacija o računima, kreditima, karticama, digitalnom bankarstvu i platnim transakcijama, do savetovanja za privredu i rešavanja složenijih finansijskih zahteva. Fokus nije samo na brzini odgovora, već na tome da svaki upit bude rešen efikasno, profesionalno i sa punom pažnjom. - Brzina odgovora, visoka dostupnost i posvećenost svakom klijentu nisu samo deo poslovne strategije ALTA banke, oni predstavljaju standard po kome se meri kvalitet korisničke podrške u savremenom bankarstvu. Prvo mesto prema PwC analizi nije samo priznanje za ostvarene uspehe, već potvrda da su potrebe klijenata u centru svega što radimo. Kada se obrate banci, korisnici očekuju brz odgovor, jasnu informaciju i pouzdanog partnera. Upravo zato nastavljamo da unapređujemo naše procese i podižemo standarde korisničkog iskustva, jer verujemo da se poverenje gradi svakim razgovorom i svakim uspešno rešenim zahtevom - poručuju iz ALTA banke. Bilo da je reč o bankarskim uslugama, rešavanju tekućih upita ili stručnom savetovanju za kompleksnije potrebe, tim Kontakt centra ALTA banke svakodnevno potvrđuje da vrhunsko korisničko iskustvo počinje dostupnošću, poverenjem i pravovremenom reakcijom. (Telegraf.rs/PR)