



ticketportal®



Case study



S chatbotem na koncert v Ticketportal

Jeden z nejpopulárnějších předprodejců vstupenek na kulturní a sportovní akce, Ticketportal.cz, začal v roce 2021 využívat našeho chatbota.



1 rok + 107 000 odbavených zákazníků

Jeden z nejpopulárnějších předprodejců vstupenek na kulturní a sportovní akce, Ticketportal.cz, začal v roce 2021 využívat našeho chatbota. Ten během roku odbavil přes 107 000 zákazníků a číslo stále roste. Podle koordinátora zákaznické péče, Roberta Žitka, mají operátoři konečně prostor na vyřizování e-mailů, které ve schránce často ležely bez odpovědi i několik dní.

ticketportal®

Provozovatel webového portálu, který je určen pro všechny zájemce o vstupenky na kulturní či sportovní akce. Zaměřuje se také na prodej a instalaci prodejních systémů určených pro divadla, sportovní haly či multikina. V současné době provozují v České republice předprodejní síť s více jak 800 prodejními místy. Výhradním regionálním zástupcem pro mezinárodní skupinu Ticketportal v České republice je společnost IRSnet CZ s.r.o.



„Vzhledem k velké míře spolehlivosti řešení jednotlivých problémů v případě správného nastavení, s kterým Vám kdykoliv pomůžou pracovníci Daktela, bych nad zvolením tohoto řešení neváhal.“



- Robert Žitek, vedoucí zákaznické podpory

107 000



odbavených diskuzí
bez přepojení na operátora
za rok

1 495



ušetřených hodin
operátorům
měsíčně

10 m



průměrná délka
konverzace



Odpověď si zaslouží každý, a to bez rozdílu

Zlomem pro přijetí chatbota byla chvíle, kdy přes velké množství chatů nestíhali operátoři Ticketportalu zpracovávat e-mailové požadavky. Dříve byla zákaznická péče řešena přes chat, e-mail a na facebooku. Jednotlivé způsoby prodeje vstupenek se však liší a tím jsou rozmanité i dotazy zákazníků. Chatbot se ukázal být správnou volbou vzhledem k tomu, že při odpovídajícím nastavení dokáže rozpoznat většinu dotazů a s konkrétními požadavky zákazníků pomoci.



Rychlejší odbavení zákazníků



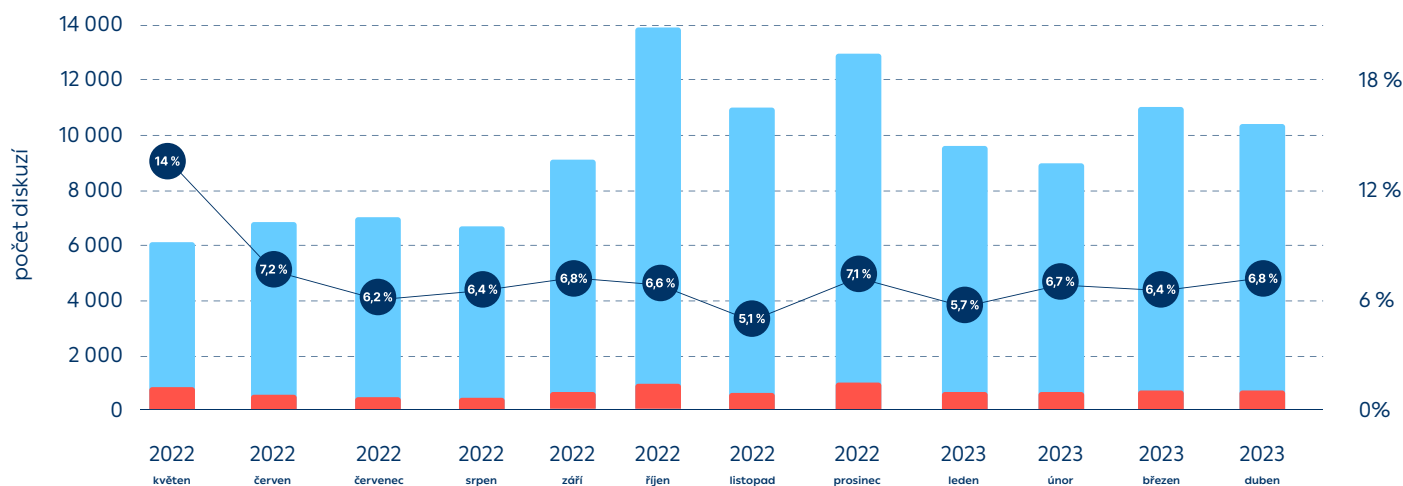
Pracovník zákaznické péče dokáže odpovídat na dotazy zákazníků, avšak nezvládne jako chatbot odbavit několik konverzací najednou. **Chatbot zpracuje 93 % veškerých dotazů** a zbylých 7 % předá operátorovi s historií konverzace a tím urychluje zpracování požadavků.

Automatizované scénáře

- Nákup vstupenek
- Dotazy k představením
- Platby
- FAQ



Už žádné čekání ve frontě



Počet diskuzí odbavených chatbotem Počet diskuzí přepojených na operátora Podíl přepojení na operátora v %

Při zaneprázdněnosti operátorů už nemusí zákazníci čekat v online frontě. Během toho, co se operátoři věnují ostatním zákazníkům, odbaví čekající zákazníky chatbot. Scénáře chatbota dokáží vytvářet operátoři sami bez jakýchkoliv IT znalostí. Proto nové dotazy a problémy dokáží v Ticketportal operativně řešit jednoduše vytvořením nového dialogu chatbota.



Nově i pro zaměstnance

Ticketportal nyní řeší využití chatbota i pro interní účely, a to pro informovanost zaměstnanců prodejních míst. Ticketportal využívá také platformu Daktela, kde díky tomu vzniká příležitost k využití mailbota. Ten umožňuje automatické kategorizování, štítkování e-mailů a nabízí předpřipravené šablony pro odpovědi.



Zaujalo vás toto řešení?



+420 226 211 245



daktela@daktela.com



www.daktela.com