



Case study



Chatbotka Markéta šetří v Košíku 1 000 hodin práce měsíčně

Už v prvních 30 dnech chatbot úspěšně vyřešil přibližně 60 % dotazů a tím zásadně přispěl nejen ke zvládnutí vánoční špičky.



Markéta a Košík.cz

Společně s týmem Košíku.cz jsme už za jediný měsíc spustili první verzi našeho kontextuálního chatbota v ostrém provozu, který odbaví přes 8 000 dotazů měsíčně. Zákazníci Košíku.cz mohou komunikovat s Markétou celými větami a díky tomu chatbot nijak nesnižuje vysoký standard zákaznického servisu.



Košík.CZ

Košík.cz, přední hráč v online prodeji potravin a doplňkového sortimentu, nás v začátcích pandemie COVID-19 oslovil, abychom našli nové možnosti, jak ulevit pracovníkům call centra při rostoucím množství zákaznických dotazů.



"Na chatbotovi oceňujeme, že jej umíme měnit a vylepšovat sami bez jakýchkoliv technických znalostí. Úpravy klidně provádíme během provozu, přímo v našem call centru. Díky tomu můžeme pružně reagovat na neočekávané situace."



- David Matuna, Product owner

8 000



počet konverzací
odbavených chatbotem
měsíčně

75 %



počet dotazů
vyřízených chatbotem
z celkových dotazů

1m 30s



průměrná délka
konverzace



Za 30 dní jasné výsledky

Už v prvních 30 dnech chatbot úspěšně vyřešil přibližně 60 % dotazů a tím zásadně přispěl nejen ke zvládnutí vánoční špičky. Zbýlých 40 % dotazů chatbot přepojil operátorovi do omnichannel aplikace Daktela, kde operátor vidí historii chatu a může na komunikaci zákazníka s Markétou rovnou navázat.



Markéta zastane práci několika operátorů



Po odeznění turbulentních výkyvů způsobených začátkem pandemie a vánočními svátky si chatbot drží vynikající čísla. V současnosti zvládá vyřídit **75 % dotazů**, což odpovídá **8 000 chatů měsíčně** s průměrnou délkou konverzace **1,5 minuty**.

To jen potvrzuje naši zkušenost, že pokud chatbot dobře funguje a je správně proškolen, zákazníci s ním nemají problém komunikovat.

Automatizované scénáře

- Ověření zákazníka
- FAQ
- Platby
- Vyřídí 75 % dotazů

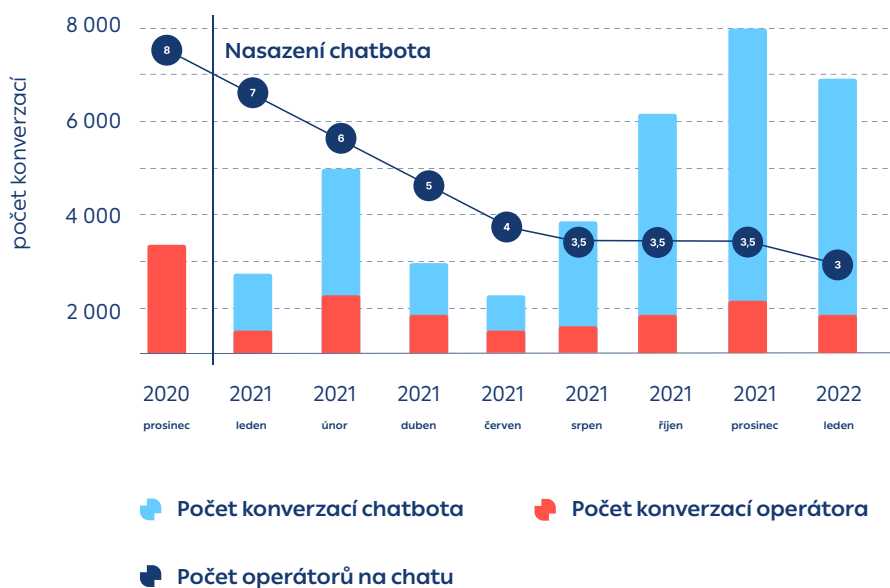


Kvalita zákaznického servisu jako hlavní priorita

Košík.cz se pyšní vysokou kvalitou zákaznického servisu a jeho operátoři jsou zákazníkům k dispozici sedm dní v týdnu. S nástupem pandemie došlo ze dne na den k extrémnímu nárůstu dotazů, které muselo zákaznické oddělení řešit.

Řešením mohlo být nabrat nováčky, ale vzhledem k nedostatku kandidátů a náročnosti zaškolení se rozhodli pro nové a inovativní řešení, které by rychle dokázalo ulevit operátorům, a přitom udrželo vysoký standard zákaznického servisu.

Vývoj po nasazení Markéty





Jak jsme postupovali?

Společně s týmem Košíku.cz jsme už za jediný měsíc spustili první verzi našeho kontextuálního chatbota v ostrém provozu, který odbaví přes 8 000 dotazů měsíčně. Zákazníci Košíku.cz mohou komunikovat s Markétou celými větami a díky tomu chatbot nijak nesnižuje vysoký standard zákaznického servisu.

Návrh scénářů

vhodných k automatizaci

Identifikovali jsme konverzační scénáře vhodné k automatizaci.

Uživatelské testování

Uživatelské testování nám za 2 dny pomohlo odhalit poslední maličkosti a nesrovnalosti.

4 dny

10 dní

14 dní

2 dny

5 dní

Analýza stávající komunikace

Aby chatbot fungoval, jak má, musel náš tým nejprve analyzovat stávající komunikaci.

Tvorba konverzačního designu

Spolu s týmem Košíku.cz jsme vytvořili sadu otázek v dialogu tak, aby se chatbot nezacyklil a dokázal zákazníky dovést až k úspěšnému konci rozhovoru.

Zpracování feedbacku

Po zpracování zpětné vazby už byla na světě chatbotka Markéta.



Přidá se k Markétě i voicebot?

Časem by se měl k Markétě přidat i náš voicebot, který má sloužit jako náhrada tlačítkového hlasového rozcestníku (IVR), abychom ulehčili práci ioperátorům na telefonní lince. Voicebot zákazníka nejen mile uvítá, ale dokáže také predikovat problém, kvůli kterému nejspíš volá, na základě jeho posledních akcí (například odeslání objednávky).

**Zaujalo vás
toto řešení?**



+420 226 211 245



daktela@daktela.com



www.daktela.com