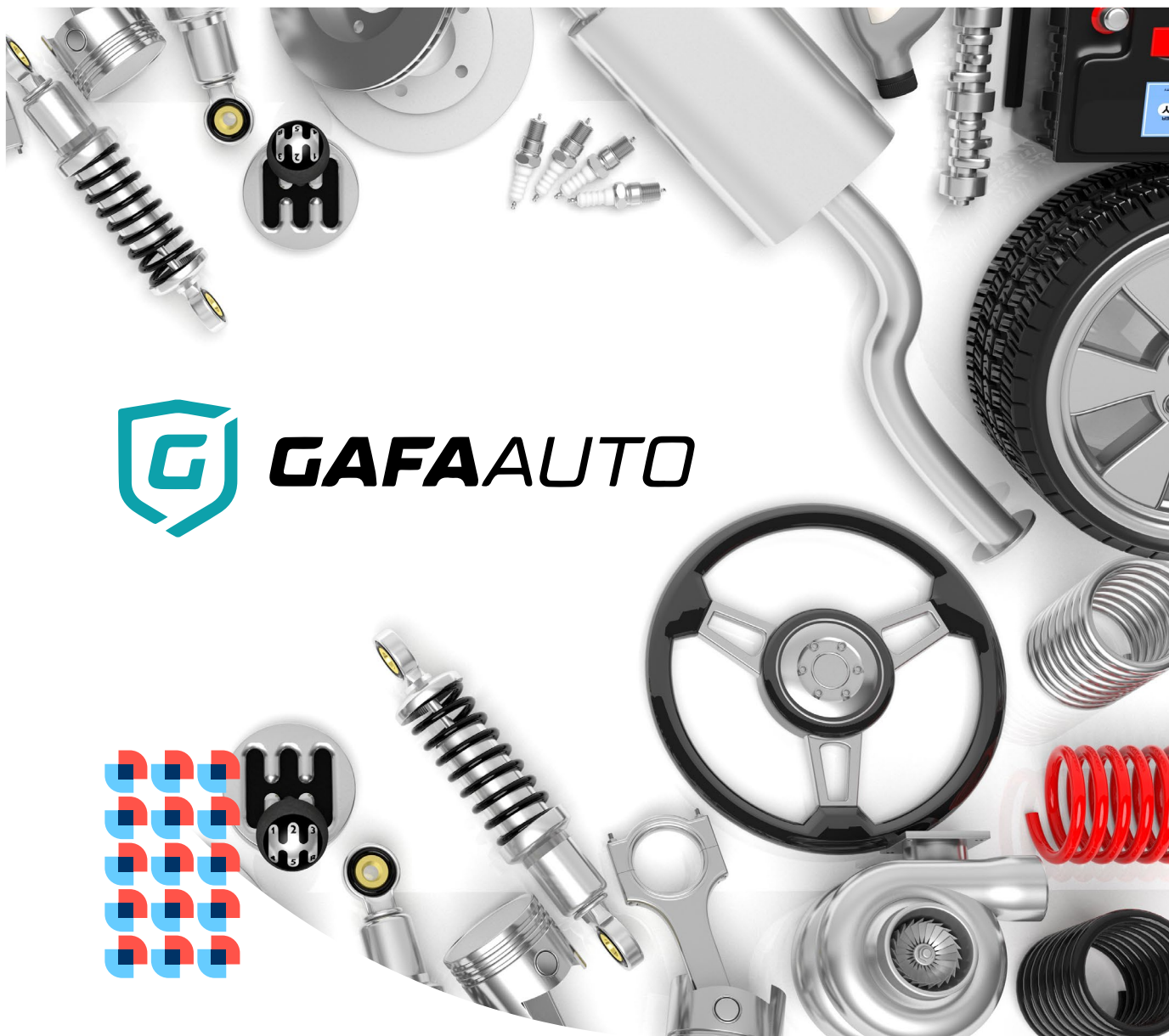




Case study

Gafa Auto díky Daktela AI

šetří čas operátorů a pomáhá
s vyřízením 80 % požadavků



O společnosti Gafa Auto



Prodejce autodílů
a autopříslušenství

25 %

Zkrácení průměrného času
zpracování požadavku

80 %

požadavků vyřešených
s pomocí Daktela AI

Gafa Auto, přední prodejce autodílů a autopříslušenství na Slovensku, se léta věnuje tomu, aby svým zákazníkům poskytoval kvalitu na prvním místě. Se širokým portfoliem produktů, od autodílů až po autokosmetiku, si Gafa Auto se svým e-shopem udržuje silnou pozici na trhu. Jejich několik let po sobě obhájené ocenění Shop roku od Heureka mluví samo za sebe. Za velkými úspěchy se však skrývala i zásadní výzva – **jak zlepšit zákaznickou podporu tak, aby dokázali vyhovět rostoucí poptávce a náročným požadavkům zákazníků, a aby přitom odbřemenili své operátory.**



Výzvy zákaznické podpory Gafa Auto před nasazením Daktely



Široké portfolio
statisíců produktů,

kde zákazníci
potřebují pomoc
s výběrem.



20 000 požadavků
měsíčně různých typů

od informací o stavu
objednávky až po
reklamace.



Tlak na rychlost
a kvalitu

pro zachování
co nejlepší
zákaznické zkušenosti.



7 komunikačních
nástrojů,

které neumožňovali
jednotnou komunikaci
a přehled o všech
dotazech.



Ze sedmi systémů do jedné omnichannel platformy

Samostatný systém pro hovory, e-maily, webchat, vedle toho otevřený WhatsApp, Facebook, Instagram. Operátor přišel ráno do práce, otevřel si všechny nástroje a hned se v tom začal ztrácet. Nemluvě o zmatcích, které nastaly, když některý z operátorů onemocněl nebo šel na dovolenou. Díky Daktele je toto všechno v Gafa Auto minulostí.



Implementací našeho řešení v Gafa Auto:



Sjednotili všechny komunikační kanály do jedné aplikace.



Zskali přehlednou CRM databázi všech zákaznických kontaktů.



Zpřístupnili historii komunikace pro každého operátora.



Posílili personalizovanou komunikaci se zákazníkem díky pokročilé distribuci.



Získali přehledné statistiky a reporty pro vyhodnocování výsledků týmu.



AI automatizace, která šetří čas

Jedním z největších přínosů Daktely bylo **nasazení AI agentů**, kteří pomáhají **automatizovat rutinní požadavky**. Chatbot a voicebot řeší nejčastější otázky, jako je stav objednávek, storno nebo změny termínu doručení. A to nejlepší? Příprava aktivity pro operátora. **80 % požadavků je totiž o tom, že se zákazníci potřebují poradit**. Pokud bot nedokáže požadavek vyřešit sám, získá od zákazníka maximum informací a poté je předá živému operátorovi. Tím se například hovory, které **běžně trvají 8-9 minut**, zkrátily **o 2-3 minuty**.

Díky tomu i přes rostoucí poptávku zůstává počet operátorů v Gafa Auto stejný.



**Zkrácení průměrné doby
zpracování požadavku
o 25 %**



**Ušetřené náklady na
práci 2 operátorů na
plný úvazek**



**80 % požadavků
vyřešených s pomocí
Daktela AI**



Daktela Copilot

AI automatizace se netýká jen samotné komunikace, ale i toho, jak pomáhá operátorům na pozadí. Se sumarizací ticketů, reformulací textů či návrhy šablon v Gafa Auto pomáhá Daktela Copilot. „Za největší výhody AI automatizace s Daktelou považuji zvýšení efektivity, úsporu času, rychlost reakcí, personalizovanou komunikaci a dostupnost botů 24/7," dodává **Mário Lubas**, Head of B2C v Gafa Auto.



Další AI agenti a hodnocení kvality helpdesku

AI agenti a Daktela Copilotem to pro Gafa Auto nekončí, právě naopak. V blízké době chtějí chatbotovi i voicebotovi rozšířit znalosti o užitečné informace z blogových článků, ze kterých mohou čerpat při požadavcích zákazníků. Také se chtějí zaměřit na vyhodnocování kvality svého helpdesku, protože pro zachování výjimečné zákaznické zkušenosti není důležitá jen rychlost vyřízení požadavku, ale i jeho kvalita. I s touto úlohou jim pomůže bot, který **bude hovory hodnotit podle předem určených kritérií a ušetří tak hodiny času teamleadera**, které by sám strávil poslechem hovorů.



„Lidé nekupují autodíly každý den nebo do zásoby, kupují je ve chvíli, kdy se jim něco porouchá. A protože se jedná o velmi široký sortiment, zákazníci potřebují s výběrem poradit, což vyžaduje individuální přístup. Když k tomu přičteme otázky o stavu objednávek, reklamace a další zákaznické požadavky, dostaneme se i na 20 000 dotazů měsíčně. Do spolupráce s Daktelou jsme šli proto, abychom všechny dotazy dostali do jednoho systému, díky čemuž my na jedné straně neztrácíme přehled o všech požadavcích a zákazník na druhé straně dostane vždy rychlou odpověď.“



Mário Lubas
Head of B2C
v Gafa Auto



Zajímá vás, s jakými
požadavky by si AI
poradila ve vaší firmě?

KONTAKTUJTE NÁS!



+420 226 211 245



daktela@daktela.com



www.daktela.com

