



e+tabletka
online lékáreň



daktela

Case study

Jak chatbot v eTabletka.sk zvládá tisíce zákaznických dotazů



O společnosti

eTabletka
online lékáreň



eTabletka.sk, jeden z největších **online prodejců v oblasti farmaceutického průmyslu** na Slovensku, začal v roce 2023 využívat chatbota od Daktely. Aktuálně chatbot zvládá více než 90 % zákaznických dotazů. Operátoři tak konečně získali prostor na řešení složitějších požadavků zákazníků, které předtím zůstávaly nezodpovězené i několik dní.

Spolupráce s Daktelou | Testimonial



„Díky rychlejšímu odpovídání a lepší dostupnosti se zvýšila spokojenost zákazníků a od mnoha z nich máme pozitivní zpětnou vazbu. Vyjadřují překvapení, že chatbot je tak přesvědčivý, že často věří, že komunikují s člověkem. Tento efekt významně přispívá k celkové důvěře zákazníků ve využívanou službu.“

- Roman Šnír, E-commerce developer





Hlavní důvod nasazení chatbota

Implementace řešení v **eTabletka.sk** měla jasný cíl – ulehčit operátorům, kteří čelili velkému množství zákaznických dotazů, především mimo pracovní dobu. Farmaceutický e-shop je velmi dynamické prostředí, kde zákazníci očekávají rychlé a přesné odpovědi na své dotazy, včetně specifických dotazů na produkty a řešení zdravotních problémů.

Hlavním důvodem nasazení chatbota bylo **pokrytí zákaznických dotazů mimo pracovní dobu a zvýšení efektivity** zákaznické podpory. Před nasazením chatbota čelili operátoři eTabletky velkému množství dotazů, z nichž mnohé byly rutinní otázky, které by mohl vyřešit automatizovaný systém. Očekávání zahrnovala zlepšení dostupnosti služeb mimo pracovní dobu a zvýšení spokojenosti zákazníků tím, že se běžné problémy vyřeší rychle a efektivně.



Zajištění odpovědí na
zákaznické dotazy **24/7**.



Redukce zátěže operátorů,
zejména v sezónních obdobích
(například v prosinci).



Zvýšení efektivity komunikace
se zákazníky a snížení počtu
opakujících se dotazů.



Snížení nákladů na personál
mimo pracovní dobu.



Implementace a řešení

Implementace začala nasazením základního chatbota s rozhodovacím stromem, který však rychle narazil na své limity. Zákazník se proto rozhodl využít technologii GPT, aby chatbot lépe reagoval na složitější dotazy zákazníků. Tento krok vyžadoval úpravu struktury otázek a intenzivní práci na AI knowledge, která je neustále optimalizována na základě zpětné vazby od operátorů i zákazníků.

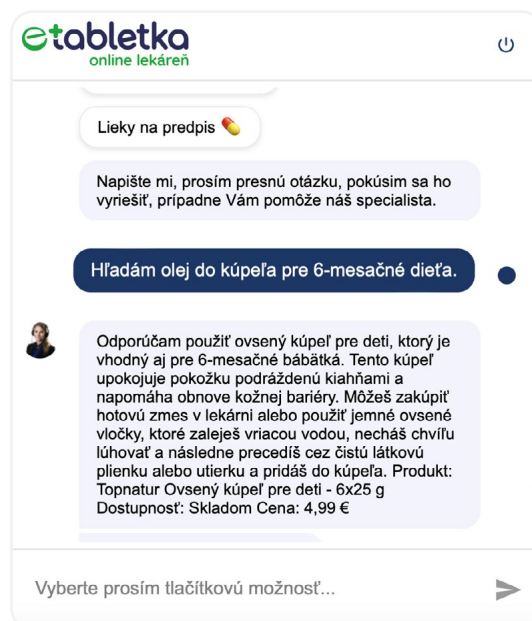




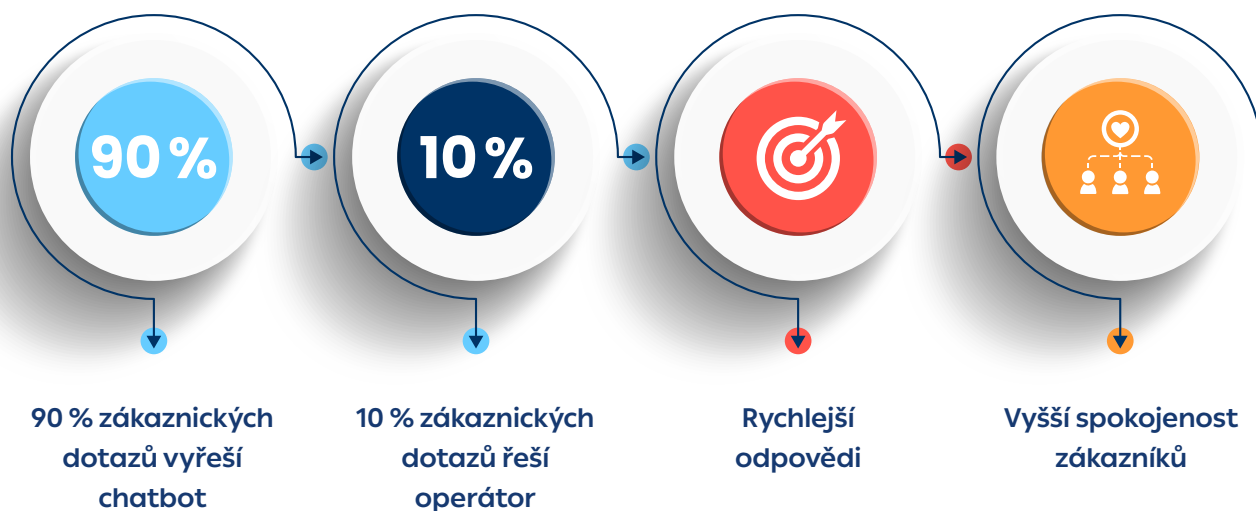
Hodnocení a úpravy odpovědí:

Po spuštění GPT řešení byly první odpovědi systematicky monitorovány a chatbot byl postupně upravován na základě zpětné vazby od zákazníků a operátorů. Úpravy se zaměřovaly na personalizaci odpovědí a zvýšení relevance podle konkrétních dotazů. Klíčovou součástí bylo také vylepšení promptů a doplnění knowledge base.

eTabletka systematicky doplňovala obsah chatbota o odborné články z blogu, které byly indexovány. Prioritní oblasti ke zlepšení zahrnovaly běžné otázky týkající se zdravotního poradenství a podrobností o produktech nabízených v e-shopu. Tímto způsobem chatbot získal lepší podklady pro poskytování přesných odpovědí.



Výsledky a přínosy



Chatbot eTabletky dokáže obsloužit **90 % zákaznických dotazů** bez nutnosti zapojení operátora. Zbýlých 10 % je předáno operátorovi, který má k dispozici kompletní historii konverzace, což zrychluje vyřizování dotazů. Chatbot také zlepšil dostupnost zákaznické podpory – **zákazníci již nemusí čekat ve frontě**, pokud jsou operátoři zaneprázdněni. Navíc mohou pracovníci eTabletky sami vytvářet a upravovat scénáře chatbota bez nutnosti znalosti IT, což umožňuje rychlé přizpůsobení novým dotazům.



Konkrétní benefity



Snížení počtu operátorů o 50 %

Během sezóny v prosinci plánují nasadit chatbota na plný úvazek a odhadují, že pokryje až 60 % dotazů, což umožní snížit počet operátorů o polovinu.



Odpovědi 24/7 a zlepšení dostupnosti služeb

Chatbot dokáže pokrýt mimopracovní hodiny, čímž poskytuje zákazníkům odpovědi 24/7.



90 % zákaznických dotazů zodpovězených bez nutnosti zapojení operátora

Zbývajících 10 % dotazů je předáno operátorovi, který má k dispozici kompletní historii konverzace, což urychluje vyřizování dotazů.



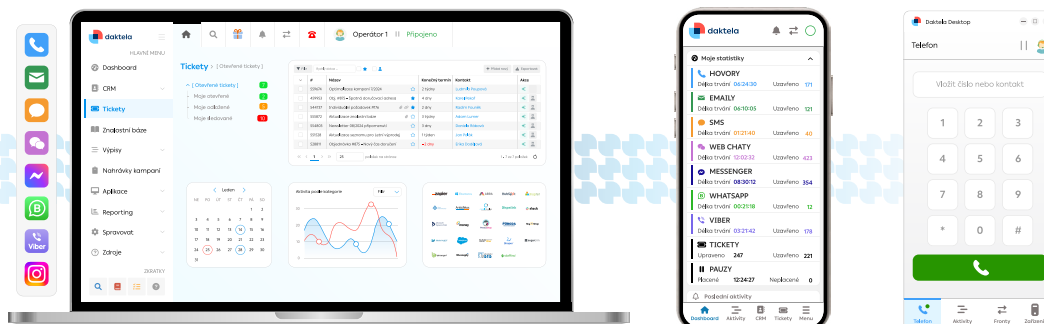
Vyšší spokojenost zákazníků

Díky rychlejším odpovědím a lepší dostupnosti se zvýšila spokojenost zákazníků. Mnoho zákazníků píše pozitivní zpětnou vazbu a vyjadřuje překvapení, že chatbot je tak přesvědčivý, že si často myslí, že komunikují s člověkem. Tento efekt významně přispívá k celkové důvěře zákazníků ve využívané služby.



Změna v efektivitě a spokojenosti

Zákazníci vyjádřili spokojenost s funkčností chatbota, zejména s jeho schopností řešit otázky v reálném čase. Efektivita týmu operátorů se výrazně zvýšila, protože již není nutné odpovídat na opakující se otázky. Tým eTabletky zjistil, že v sezóně bude díky pokrytí chatbotem schopen výrazně optimalizovat počet operátorů.

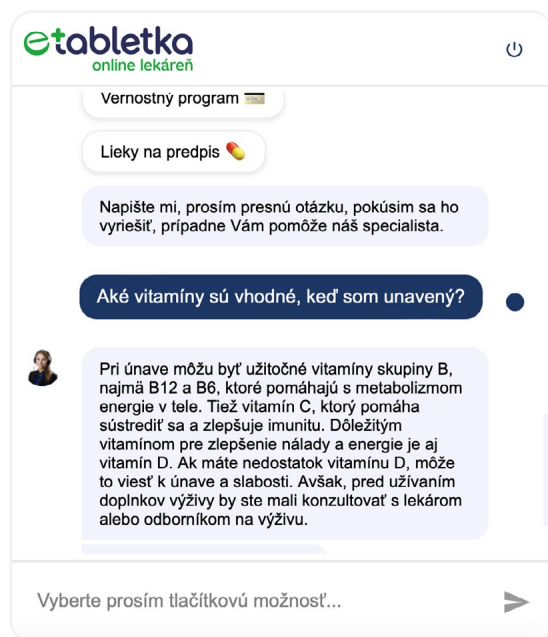




Plány do budoucna

eTabletka má ambici nasadit chatbota na plný úvazek po celý den, zejména během sezónních období, kdy je nápor na zákaznickou podporu nejvyšší, například v prosinci.

eTabletka plánuje využít chatbota i pro interní účely, aby poskytoval informace zaměstnancům, především v oblasti skladových zásob a dostupnosti produktů, včetně sponzorovaných produktů (paid product placement). Díky platformě Daktela existuje také možnost nasadit e-mailového bota, který by kategorizoval příchozí e-maily, označoval je štítky a připravoval odpovědi podle předdefinovaných šablon.



eTabletka neustále pracuje na doplňování a optimalizaci AI knowledge base. Prioritní jsou oblasti týkající se běžných dotazů zákazníků a odborné otázky z farmaceutického poradenství, založené na článcích z jejich blogu.



Spolupráce a podpora

Spolupráce mezi eTabletkou a týmem Daktely spočívá v analýze a porozumění specifickým potřebám klienta. Po přechodu na GPT model se však proces výrazně zrychlil a zlepšil. Tým Daktely poskytuje pravidelnou podporu a konzultace, což pomáhá eTabletce přizpůsobovat chatbota na základě aktuálních potřeb a zpětné vazby.



Očekávání do budoucna

eTabletka má v budoucnosti zájem pokračovat ve spolupráci a v dalším školení svého týmu. Očekávají podporu při rozšiřování funkcionalit chatbota a při optimalizaci AI knowledge, zejména pak s ohledem na sezónní potřeby a další funkce, které plánují nasadit.

Implementace AI chatbota na platformě eTabletka.sk přinesla výrazná zlepšení v dostupnosti služeb a efektivitě týmu. Chatbot se stal nedílnou součástí zákaznické podpory, což nejen usnadnilo práci operátorů, ale také zvýšilo spokojenost zákazníků. Mnoho zákazníků bylo překvapeno kvalitou odpovědí a často si ani neuvědomují, že komunikují s chatbotem, což dále posiluje jejich důvěru v poskytované služby. Díky neustálému ladění a rozvoji knowledge base se očekává, že chatbot bude v budoucnu poskytovat ještě lepší výsledky a stane se klíčovým nástrojem pro zvyšování prodeje a zlepšení zákaznické zkušenosti.



**Zaujalo vás
toto řešení?**



+420 226 211 245



daktela@daktela.com



www.daktela.com