



e+tabletká
online lekáreň



Case study

Ako chatbot v eTabletka.sk zvláda tisíce zákazníckych dopytov



O spoločnosti

eTabletka
online lekáreň



eTabletka.sk, jeden z najväčších **online predajcov v oblasti farmaceutického priemyslu** na Slovensku, začal v roku 2023 využívať chatbota od Daktely. Aktuálne chatbot odbavil viac ako 90% zákazníckych otázok. Operátori konečne získali priestor na riešenie komplexnejších požiadaviek zákazníkov, ktoré predtým ostávali nezodpovedané niekoľko dní.

Spolupráca s Daktelou | Testimonial



„Vďaka rýchlejšim odpovediam a lepšej dostupnosti sa zvýšila spokojnosť zákazníkov a od mnohých zákazníkov máme pozitívny feedback. Vyjadrujú prekvapenie, že chatbot je tak presvedčivý, že si často myslia, že komunikujú s človekom. Tento efekt významne prispieva k celkovej dôvere zákazníkov vo využívané služby.“



- Roman Šnír, E-commerce developer



Hlavný dôvod nasadenia chatbota

eTabletka.sk mala jasný cieľ – odbremeniť svojich operátorov, ktorí čelili veľkému množstvu zákazníckych požiadaviek, najmä mimo pracovných hodín. Farmaceutický e-shop je veľmi dynamické prostredie, kde zákazníci očakávajú rýchlu a presnú odpoveď na svoje otázky, vrátane dopytov po špecifických produktoch a riešeníach zdravotných problémov.

Hlavným dôvodom nasadenia chatbota bolo **pokrytie mimopracovného času a zvýšenie efektivity zákaznickej podpory**. Pred nasadením chatbota čelili operátori eTabletky veľkému počtu dopytov, z ktorých mnohé boli rutinné otázky, ktoré by mohol vyriešiť automatizovaný systém. Očakávania zahŕňali zlepšenie dostupnosti služieb mimo pracovných hodín a zvýšenie spokojnosti zákazníkov tým, že sa bežné problémy vyriešia rýchlo a efektívne.



Potreba zabezpečiť odpovede na zákaznícke otázky **24/7**.



Redukcia náporu na operátorov, najmä v sezónnych obdobiach (napríklad v decembri).



Zvýšenie efektivity komunikácie so zákazníkmi a zníženie počtu opakovaných a často sa vyskytujúcich otázok.

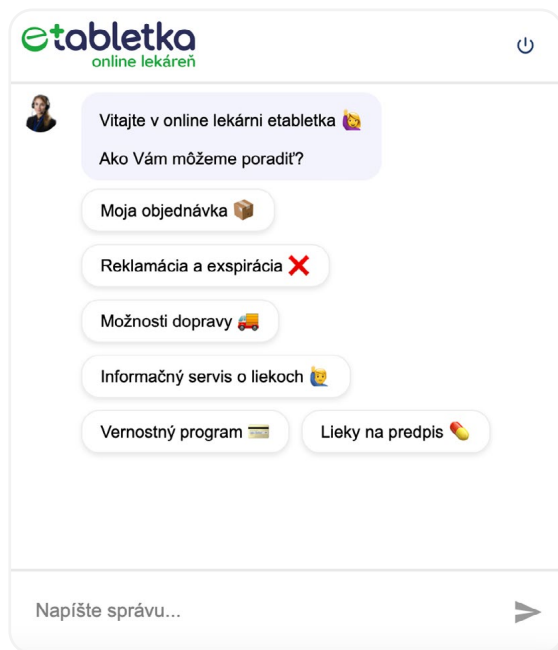


Zníženie nákladov na personál mimo pracovných hodín.



Implementácia a riešenie

Implementácia začala nasadením základného chatbota s rozhodovacím stromom, čo však rýchlo ukázalo svoje limity. Zákazník sa rozhodol pre využitie GPT technológie, aby mohol chatbot lepšie reagovať na komplexnejšie dopyty zákazníkov. Implementácia si vyžadovala úpravu štruktúry otázok a intenzívnu prácu na AI knowledge, ktoré je neustále optimalizované podľa spätnej väzby od operátorov aj zákazníkov.





Hodnotenie a úpravy odpovedí:

Po spustení GPT riešení boli prvé odpovede systematicky monitorované a na základe spätnej väzby od zákazníkov a operátorov sa chatbot postupne doladil. Úpravy sa zameriavali na personalizáciu odpovedí a zlepšovanie relevantnosti na základe konkrétnych dopytov. Kľúčové bolo tiež vylepšenie promptov a dopĺňovanie knowledge base.

eTabletka systematicky dopĺňala obsah chatbota o odborné články z blogu, ktoré boli indexované. Prioritné oblasti na zlepšovanie zahŕňali bežné otázky týkajúce sa zdravotného poradenstva a detailov o produktoch, ktoré ponúka e-shop. Týmto spôsobom chatbot získal lepšie podklady na poskytovanie presných odpovedí.



Výsledky a prínosy



Chatbot eTabletky dokáže odbaviť **90 % zákazníckych dotazov** bez toho, aby musel zapojiť operátora. Zvyšných 10 % sú prepojené na operátora, ktorý má k dispozícii kompletnú históriu konverzácie, čím sa urýchľuje riešenie dopytov. Chatbot tiež zlepšil dostupnosť zákazníckej podpory – **zákazníci už nemusia čakať vo fronte**, kým sú operátori zaneprázdnení. Navyše, pracovníci eTabletky dokážu scenáre chatbota sami vytvárať a upravovať bez akejkoľvek znalosti IT, čo umožňuje rýchle prispôbenie sa novým otázkam.



Konkrétne benefity



Zníženie počtu operátorov o 50 %

Počas sezóny v decembri plánujú chatbot nasadiť full-time, pričom odhadujú, že pokryje až 60 % dopytov, čo umožní znížiť počet operátorov o polovicu.



Odpovedi 24/7 a zlepšenie dostupnosti služieb

Chatbot je schopný pokryť mimopracovné hodiny, čím poskytuje zákazníkovi odpovede 24/7.



90 % zákazníckych dotazov zodpovedaných bez toho, aby musel zapojiť operátora

Zvyšných 10 % sú prepojené na operátora, ktorý má k dispozícii kompletnú históriu konverzácie, čím sa urýchľuje riešenie dopytov.



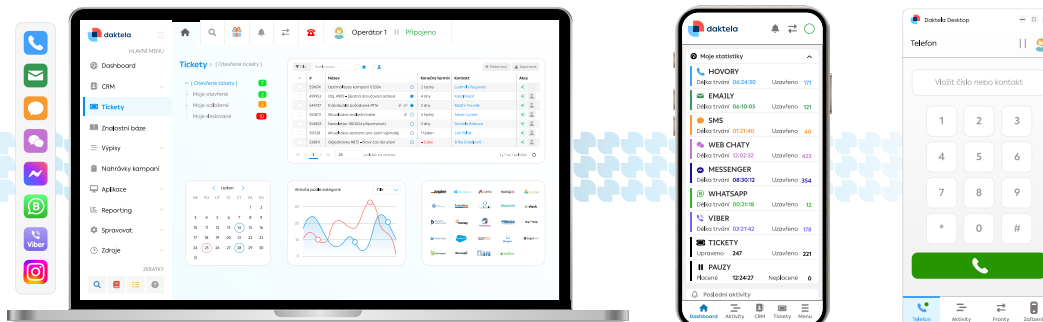
Vyššia spokojnosť zákazníkov

vdďaka rýchlejšim odpovediam a lepšej dostupnosti sa zvýšila spokojnosť zákazníkov. Mnoho zákazníkov píše pozitívny feedback a vyjadruje prekvapenie, že chatbot je tak presvedčivý, že si často myslia, že komunikujú s človekom. Tento efekt významne prispieva k celkovej dôvere zákazníkov vo využívané služby.



Zmena v efektivite a spokojnosti

Zákazníci vyjadrili spokojnosť s funkčnosťou chatbota, najmä s jeho schopnosťou riešiť otázky v reálnom čase. Efektivita tímu operátorov sa výrazne zvýšila, keďže už nie je potrebné odpovedať na opakované otázky. Tím eTabletky zistil, že v sezóne budú schopní výrazne optimalizovať počet operátorov vďaka pokrytiu chatbotom.

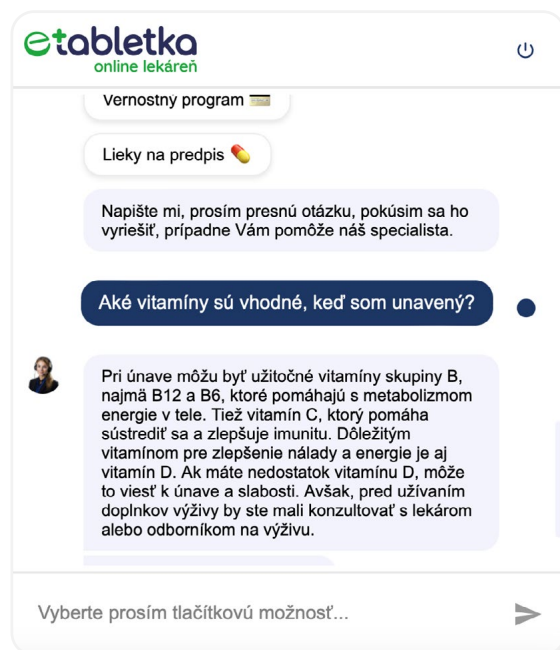




Plány do budúcnosti

eTabletka má ambíciu nasadiť chatbot na plný úväzok počas celého dňa, najmä počas sezónnych období, keď je nápor na zákaznícku podporu najvyšší, napríklad v decembri.

eTabletka plánuje chatbot využiť aj na interné účely pre informovanosť svojich zamestnancov, najmä v oblasti skladových zásob a dostupnosti produktov, vrátane sponzorovaných produktov (paid product placement). Vďaka platforme Daktela je tiež možnosť nasadiť e-mailového bota, ktorý by kategorizoval prichádzajúce e-maily, štítkoval ich a pripravoval odpovede podľa preddefinovaných šablón.



eTabletka neustále pracuje na dopĺňovaní a optimalizácii AI knowledge base. Prioritné sú oblasti týkajúce sa bežných dopytov zákazníkov, ako aj odborné otázky z farmaceutického poradenstva, ktoré sa zakladajú na odborných článkoch z ich blogu.



Spolupráca a podpora

Spolupráci medzi eTabletkou a tímom Daktela analyza a pochopenie špecifických potrieb klienta. Po prechode na GPT model sa však proces výrazne zrýchlil a zlepšil. Daktela tím poskytuje pravidelnú podporu a konzultácie, čo pomáha eTabletke prispôbovať chatbot na základe aktuálnych potrieb a spätnej väzby.



Očakávania do budúcnosti

eTabletka má záujem o pokračovanie v spolupráci a ďalšie školenia pre svoj tím. Očakávajú podporu pri rozširovaní funkcionalít chatbota a pri optimalizácii AI knowledge, najmä s ohľadom na sezónne potreby a ďalšie funkcie, ktoré plánujú nasadiť.

Implementácia AI chatbota na platforme eTabletka.sk priniesla výrazné zlepšenia v dostupnosti služieb a efektívite tímu. Chatbot sa stal neoddeliteľnou súčasťou zákazníckej podpory, čím nielen uľahčil prácu operátorov, ale aj zvýšil spokojnosť zákazníkov. Mnoho zákazníkov bolo prekvapených kvalitou odpovedí a často si ani neuvedomujú, že komunikujú s chatbotom, čo ďalej zvyšuje ich dôveru v poskytované služby. Vďaka neustálemu doladeniu a rozvoju knowledge base sa očakáva, že chatbot bude v budúcnosti poskytovať ešte lepšie výsledky a stane sa kľúčovým nástrojom pre zvyšovanie predaja a zlepšenie zákazníckej skúsenosti.



**Zaujalo vás
toto riešenie?**



+421 220 510 420



daktela@daktela.com



www.daktela.com

