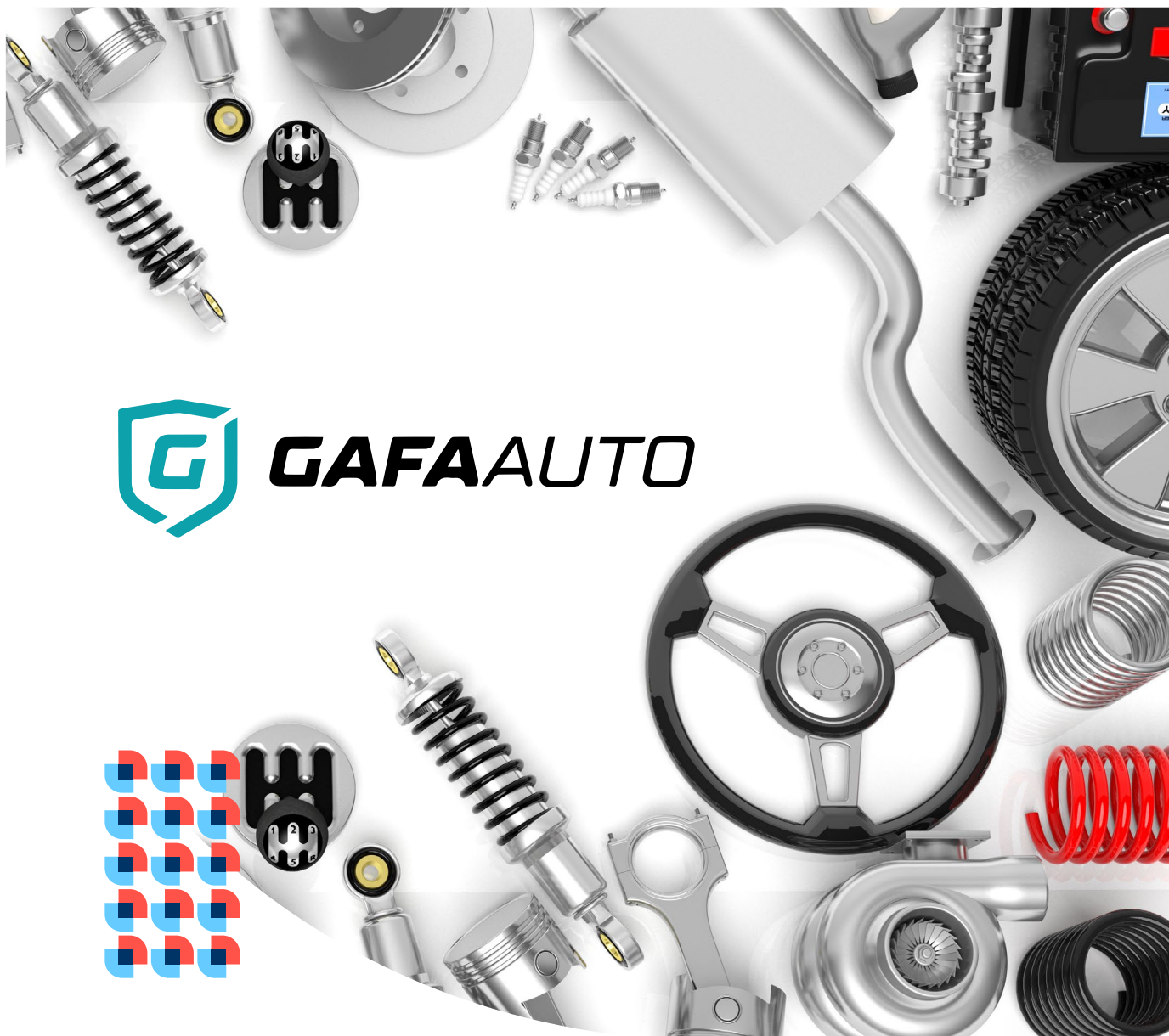




Case study

Gafa Auto vd'aka Daktela AI

šetrí čas operátorov a pomáha
s vybavením 80 % požiadaviek



O spoločnosti Gafa Auto



Predajca autodiélov
a autopríslušenstva

25 %

Skrátenie priemerného
času spracovania

80 %

požiadaviek vybavených
s pomocou Daktele AI

Gafa Auto, popredný predajca autodiélov a autopríslušenstva na Slovensku, sa roky venuje tom, aby svojim zákazníkom poskytoval kvalitu na prvom mieste. So širokým portfóliom produktov, od autodiélov až po autokozmetiku, si Gafa Auto so svojim e-shopom udržuje silnú pozíciu na trhu. Ich niekoľko rokov po sebe obhájené ocenenie Shop roku od Heureka hovorí za všetko. Za veľkými úspechmi sa ale skrývala aj zásadná výzva – **ako vylepšiť zákaznícku podporu tak, aby dokázali vyhovieť rastúcemu dopytu a náročným požiadavkám zákazníkom, a aby pritom odbremenili svojich operátorov.**



Výzvy pre zákaznícku podporu Gafa Auto pred nasadením Daktele



Široké portfólio
státisícov produktov,

kde s výberom
potrebujú zákazníci
poradiť.



20 000 požiadaviek
mesačne rôzneho typu,

od informácií
o stave objednávky
až po reklamácie.



Tlak na rýchlosť
a kvalitu

pre zachovanie
čo najlepšej
zákazníckej skúsenosti.



7 komunikačných
nástrojov,

ktoré neumožňovali
ucelenú komunikáciu
a prehľad o všetkých
dopytoch.



Zo siedmich systémov do jednej omnichannel platformy

Samostatný systém pre hovory, e-maily, webchat, vedľa toho otvorený WhatsApp, Facebook, Instagram. Operátor prišiel ráno do práce, otvoril si všetky nástroje a hneď sa v tom začal strácať. Nehovoriac o zmätkoch, ktoré nastali, ak niektorý z operátorov ochorel alebo išiel na dovolenku.

Vďaka Daktele je toto všetko v Gafa Auto minulosťou.



Implementáciou nášho riešenia v Gafa Auto:



Zjednotili všetky komunikačné kanály do jednej aplikácie.



Získali prehľadnú CRM databázu všetkých zákazníckych kontaktov.



Sprístupnili históriu komunikácie pre každého operátora.



Posilnili personalizovanú komunikáciu so zákazníkom vďaka pokročilej distribúcii.



Získali prehľadné štatistiky a reporty pre vyhodnocovanie výsledkov tímu.



AI automatizácia, ktorá šetrí čas

Jedným z najväčších prínosov Daktely bolo **nasadenie AI agentov**, ktorí pomáhajú **automatizovať rutinné požiadavky**. Chatbot a voicebot riešia najčastejšie otázky, ako je stav objednávok, storno alebo zmeny termínu doručenia. A to najlepšie? Predpríprava aktivity pre operátora. **80 % požiadaviek je totiž o tom, že sa zákazníci potrebujú poradiť.** Ak bot nedokáže požiadavku vyriešiť sám, získa od zákazníka maximum informácií a potom ich predá živému operátorovi. Tým sa napríklad hovory, ktoré bežne trvajú 8-9 minút, skrátili o 2-3 minúty.

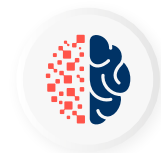
Aj vďaka tomu ostáva aj napriek zvyšujúcemu sa dopytu počet operátorov v Gafa Auto rovnaký.



Skrátenie priemerného času spracovania požiadavky o 25 %



Ušetrené náklady na prácu 2 operátorov na plný úväzok



80 % požiadaviek vybavených s pomocou Daktela AI



Daktela Copilot

AI automatizácia sa netýka len samotnej komunikácie, ale aj toho, ako pomáha operátorom na pozadí. So sumarizáciou ticketov, reformuláciou textov či návrhmi šablón v Gafa Auto pomáha **Daktela Copilot**. „Za najväčšie výhody AI automatizácie s Daktelou považujem zvýšenie efektivity, šetrenie času, rýchlosť reakcií, personalizovanú komunikáciu a dostupnosť botov 24/7,“ dodáva **Mário Lubas**, Head of B2C v Gafa Auto.



Ďalší AI agenti a hodnotenie kvality helpdesku

AI agentmi a Daktela Copilotom to pre Gafa Auto nekončí, práve naopak. V blízkej dobe chcú chatbotovi aj voicebotovi rozšíriť vedomosti o užitočné informácie z blogových článkov, z ktorých môžu čerpať pri požiadavkách zákazníkov. Zamerať by sa tiež chceli na vyhodnocovanie kvality svojho helpdesku, pretože pre zachovanie výnimočnej zákazníckej skúsenosti nie je dôležitá len rýchlosť vybavenia požiadavky, ale aj jej kvalita. Aj s touto úlohou im pomôže **bot, ktorý bude hovory hodnotiť podľa vopred určených kritérií a ušetrí tak hodiny času teamleadra**, ktoré by strávil počúvaním hovorov.



„Ľudia nekupujú autodiely každý deň alebo do zásoby, kupujú ich v momente, keď sa im niečo pokazí. A keďže ide o veľmi široký sortiment, zákazníci potrebujú s výberom poradiť, čo si vyžaduje individuálny prístup. Keď k tomu prirátame otázky o stave objednávok, reklamácie a ďalšie zákaznícke požiadavky, dostaneme sa aj na 20 000 dopytov mesačne. Do spolupráce s Daktelou sme išli preto, aby sme všetky dopyty dostali do jedného systému, vďaka čomu my na jednej strane nestrácame prehľad o všetkých požiadavkách a zákazník na druhej strane dostane vždy rýchlu odpoveď.“



Mário Lubas
Head of B2C
v Gafa Auto



Zaujímá vás, s akými
požiadavkami by si AI
poradila vo vašej firme?

KONTAKTUJTE NÁS!



+421 220 510 420



daktela@daktela.com



www.daktela.com

