



Case study

S chatbotom na koncert v Ticketportal

Jeden z najpopulárnejších predajcov vstupeniek na kultúrne a športové podujatia, Ticketportal.sk, začal v roku 2021 využívať nášho chatbota.



1 rok + 107 000 obslužených zákazníkov

Jeden z najpopulárnejších predajcov vstupeniek na kultúrne a športové podujatia, Ticketportal.sk, začal v roku 2021 využívať nášho chatbota. Ten počas jedného roka obslúžil viac než 107 000 zákazníkov a počet stále rastie. Podľa koordinátora zákazníckej starostlivosti, Roberta Žítka, majú operátori konečne priestor venovať sa e-mailom, ktoré predtým často zostávali bez odpovede aj niekoľko dní.

ticketportal®

Prevádzkovateľ webového portálu, ktorý je určený všetkým záujemcom o vstupenky na kultúrne či športové podujatia. Zameriava sa tiež na predaj a inštaláciu predajných systémov určených pre divadlá, športové haly či multikíná. V súčasnosti prevádzkuje v Slovenskej republike sieť s viac ako 800 predajnými miestami. Výhradným regionálnym zástupcom medzinárodnej skupiny Ticketportal na Slovensku je spoločnosť IRSnet CZ s.r.o.



„Vzhľadom na vysokú mieru spoľahlivosti riešenia jednotlivých problémov v prípade správneho nastavenia, s ktorým vám kedykoľvek pomôžu pracovníci Daktely, by som nad zvolením tohto riešenia neváhal.“



- Robert Žitek, vedúci zákazníckej podpory

107 000



vybavených diskusií bez potreby prepojenia na operátora za rok

1 495



ušetrených hodín operátorom mesačne

10 m



priemerná dĺžka konverzácie



Odpoveď si zaslúži každý, bez rozdielu

Zlomovým momentom pre zavedenie chatbota bol čas, keď operátori Ticketportalu nestíhali spracovávať e-mailové požiadavky pre veľké množstvo chatov. Predtým bola zákaznícka podpora riešená prostredníctvom chatu, e-mailu a Facebooku. Jednotlivé spôsoby predaja vstupeniek sa však líšia, a tým pádom sa líšia aj otázky zákazníkov. Chatbot sa ukázal ako správna voľba, pretože pri správnom nastavení dokáže rozpoznať väčšinu otázok a zákazníkom pomôcť s konkrétnymi požiadavkami.





Rýchlejšie obsluženie zákazníkov



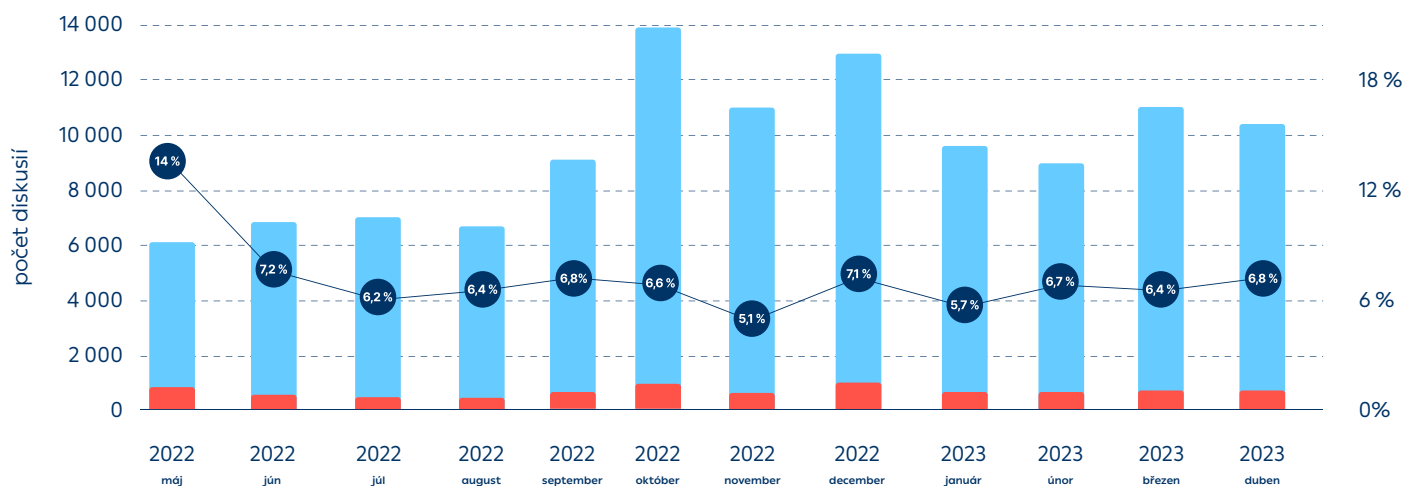
Pracovník zákazníkovej podpory dokáže odpovedať na otázky zákazníkov, no na rozdiel od chatbota nezvládne viesť viacero konverzácií naraz. Chatbot spracuje 93 % všetkých dotazov, pričom zostávajúcich 7 % automaticky odovzdá operátorovi spolu s históriou konverzácie, čím výrazne urýchľuje spracovanie požiadaviek.

Automatizované scenáre

- Nákup vstupeniek
- Otázky k predstaveniam
- Platby
- FAQ



Už žiadne čakanie v rade



Počet diskusií obslužených chatbotom Počet diskusií prepojených na operátora Podiel prepojení na operátora v %

Keď sú operátori zaneprázdnení, zákazníci už nemusia čakať v online poradí. Zatiaľ čo sa operátori venujú iným zákazníkom, čakajúcich obsluhuje chatbot. Scenáre chatbota môžu vytvárať samotní operátori bez akýchkoľvek IT znalostí, takže nové otázky a problémy dokážu v Ticketportale pružne riešiť jednoducho vytvorením nového dialógu v chatbote.



Novinky aj pre zamestnancov

Ticketportal v súčasnosti zvažuje využitie chatbota aj na interné účely – konkrétne na zlepšenie informovanosti zamestnancov predajných miest. Spoločnosť zároveň využíva platformu Daktela, ktorá ponúka možnosť nasadenia mailbota. Ten umožňuje automatickú kategorizáciu a označovanie e-mailov a zároveň ponúka predpripravené šablóny odpovedí, vďaka čomu šetrí čas a zefektívňuje prácu zákazníckej podpory.



**Zaujalo vás
toto riešenie?**



+421 220 510 420



daktela@daktela.com



www.daktela.com

