



KRÁLOVSTVÍ
tianDe



Case study



Královská cesta za lepší zákaznickou péčí



Jak vypadala komunikace před zavedením chatbota?

Komunikace se zákazníky byla v Království Tiande dříve roztržštěná pod více firem a kanálů. Telefonní linku řešil IPEX, chat se zákazníky SmartsUpp a e-maily byly v Gmailu. Až díky našemu omnichannel řešení s virtuálními asistenty se veškerá komunikace sjednotila a Království Tiande se díky tomu povedlo zefektivnit práci jejich zákaznického servisu.

12

450 mil. Kč

99 %

14 000

2 100

zaměstnanců

roční obrat

zákazníků doporučuje
na Heureka

ověřených
recenzí

livechat interakcí
měsíčně



Království Tiande je e-shop s kosmetikou působící na českém a slovenském trhu. Produkty tianDe vychází ze starých přírodních receptur, po vzoru altajské, tibetské a čínské medicíny harmonizují tělo i psychický stav člověka.



"Zjistili jsme, že potřebujeme být online 24/7 a lidmi jsme toto nemohli vykrývat. Proto jsme se rozhodli podívat na trhu, co nám může nabídnout. Narazili jsme na „boty“, v našem případě konkrétně chatbota. V našem oboru jsme byli první, kdo s tím přišel. Dnes již můžeme říct, že naše konkurence má již své chatboty a učili se u nás. Z původních 2 100 livechat interakcí jsme se dostali na 100-150 interakcí měsíčně. Zbytek za nás vyřeší naše virtuální kolegyně. Naši operátoři se nyní mohou věnovat kvalitnější zákaznické péči a již nejsme jen ta infolinka, co čeká, až za ní zákazník přijde. Aktivně se věnujeme komunikaci s našimi zákazníky, voláme, ptáme se, pomáháme."



- Rudolf Konfal, projektový a finanční ředitel



Proč právě Daktela?

Hlavním využívaným produktem je chatbot, ale už se pracuje i na dalších řešeních. Důvodem pro výběr našeho řešení byly znatelné zkušenosti s většími hráči, ukázky úspěšných řešení a reference. Království Tiande vybíralo ještě mezi slovenským AI42 a SmartsUpp botem.

2/4



Chatbot významně ovlivnil zákaznickou péči

Řešení od Daktely ovlivnilo v Království Tiande kompletní zákaznický servis. Operátoři se už nemusí tolik věnovat live chatu a ušetřený čas věnují kontaktu s klienty pomocí aktivních telefonických hovorů.

Díky těmto změnám jsou schopni vyřídit přes 500 interakcí (call, e-mail, chat) denně.

Na live chatu se z 2 100 interakcí měsíčně snížil objem interakcí na 100-150 měsíčně.



Automatizované scénáře

Mezi hlavní use casey, které Království Tiande nasadilo do svého chatbota je zodpovězení stavu objednávky a její storno. Chatbot také zodpoví otázky ohledně uživatelského účtu a na set nejčastěji kladených otázek.



stav objednávky



storno objednávky



informace o účtu



FAQ



A jaké výsledky chatbot přinesl?

93 %

zákaznických požadavků
vyřeší chatbot

o 2000

interakcí měsíčně se snížila
komunikace na livechatu

500

interakcí denně operátoři
vyřídí díky chatbotovi



Jaké výsledky chatbot přinesl?

Království Tiande hlásí **vysoké procento úspěšně odbavených chatů a zlepšení rychlosti odpovědi zákazníkům**. Přes 93 % požadavků jejich zákazníků jsou schopni vyřešit díky chatbotovi.

Tím se velice uspoří čas jejich zaměstnancům, kteří se mohou věnovat jiným činnostem, zkvalitňovat zákaznickou péči a generovat tak firmě více peněz.



Zaujalo vás toto řešení?



+420 226 211 245



daktela@daktela.com



www.daktela.com