

DEK



Case study



Voicebot v DEK odbavuje to, co zákaznická péče předtím nestíhala

Ve Stavebninách DEK se podařilo zvýšit procento telefonátů, které jsou schopni odbavit ihned v prvním hovoru o 15 %.



Komplexní voicebot

Výrazně efektivnější zákaznickou péči a větší kapacity lidských zdrojů díky našemu voicebotovi. Ve Stavebninách DEK se podařilo zvýšit procento telefonátů, které jsou schopni odbavit ihned v prvním hovoru o 15 %.

DEK

Stavebniny DEK jsou nejvýznamnější hráč na trhu stavebnin v České republice. V kamenných obchodech a na e-shopu prodávají vše od nářadí až po stavební materiál pro hrubou stavbu. Zaměstnávají více než 2 000 zaměstnanců a v roce 2022 činil jejich obrát téměř 27 miliard korun.



"Voicebot výrazně uspořil lidské zdroje i časové možnosti našeho zákaznického centra. Díky tomu v naší společnosti funguje výrazně systematičtější odbavování zakázek a zákaznických dotazů."

- Roman Vondra, ředitel zákaznického centra



Všechny poptávky budou vyslyšeny

Často se stávalo, že zákazník ztratil zájem dříve, než se operátoři k poptávce dostali. Ztráta potencionálních prodejů z množství neodbavených požadavků byl jeden z hlavních důvodů pro změnu. Cílem společnosti bylo dosáhnout stavu, kdy budou schopni každého volajícího odbavit během prvního telefonátu. A to se povedlo, odbavení zákazníků ihned v prvním hovoru se zvýšilo o 15 %.



Systematičtější zákaznické centrum

Voicebot se postupně učí a společnost DEK nasazuje stále nové automatizační scénáře, které bude voicebot řešit. Kompletní řešení bylo zavedeno zhruba po roce. Největším oříškem bylo správné napojení systému se specifickými CRM a spolehlivé rozlišení čísel dokladů, které kombinují písmena a číslice. Ty totiž nejdou napsat během hovoru na klávesnici. I tyhle překážky se podařilo překonat díky vlastní NLP.





Automatizované scénáře



Otevírací doba
poboček a půjčoven



Stav dokladu
nebo objednávky



Zaslání kontaktu
na obchodního zástupce



Zaslání kontaktu
na zástupce
pro nacenění domu



Zaslání kontaktu na zástupce
pro pokrývání střech
SKYFOX



Sdělení stavu
bodů na bonusovém
kontě



Jak jsme postupovali?

Zkušební provoz

K zjištění nejčastějších dotazů, byl na telefonní lince nasazen testovací voicebot. Díky němu se analyzovalo asi 50 000 hovorů, z nichž byly vytvořeny přepisy diskuzí pro operátory.

Integrace na CRM

Následně byl voicebot naintegrovaný na interní systém v DEK.

Rozšíření chatbota

K voicebotu v DEK přibude i chatbot, který bude k dispozici všem zákazníkům na webu 24/7.

1

2

3

4

5

6

Propojení s ústřednou

Prvně byl voicebot naintegrovaný na ústřednu, kterou využívá společnost DEK.

Vytvoření scénářů

Dále byly ve voicebotovi vytvořeny scénáře na základě požadavků společnosti DEK. Mezi nimi bylo například nacenění domu, stav objednávky nebo třeba skyfox.

Nasazení nových scénářů

Díky testování se zjistilo, jaké scénáře musí voicebot umět a ty byly následně vytvořeny a nasazeny do ostrého provozu.



Co DEK vzkazuje?



„Komplexní voicebot rozhodně může vaši zákaznickou podporu posunout, protože šetří čas, lidské zdroje i peníze. Je třeba si předem rozmyslet, jaký cíl daná společnost sleduje a čeho chce pomocí nového řešení dosáhnout. Zároveň je důležité si celý proces předem důkladně analyzovat.“



- Roman Vondra, ředitel zákaznického centra



Zaujalo vás toto řešení?



+420 226 211 245



daktela@daktela.com



www.daktela.com