



orange™



Case study



Četbot rukuje sa hiljadama korisnika

Od 2021. godine, najveći operator u Slovačkoj, Orange, koristi naš četbot.



Ključni alat za komunikaciju

Od 2021. godine, najveći operator u Slovačkoj, Orange, koristi naš četbot, koji je osvojio tender pre svega zbog svog pristupačnog pristupa i jednostavne platforme za kreiranje dijaloga. Prema Daliboru Pitoňáku, koordinatoru za RPA (Robotic Process Automation) i četbote u kompaniji, četbot je brzo postao jedan od ključnih kanala podrške korisnicima. Najčešće ga koristi mlađa generacija, koja je navikla na modernu tehnologiju i aktivno je traži.



Orange Slovakia je najveća telekomunikaciona kompanija u Slovačkoj, koja posluje na domaćem tržištu više od 20 godina. U svojoj oblasti, Orange je lider sa otprilike 3 miliona korisnika. Među glavnim akcijama koje su Orange SK-u donele vodeću poziciju na tržištu su mobilni telefon za jedan dinar, naplata po sekundi, neograničeni pozivi i uvođenje linije korisničke službe dostupne 24 sata.



„Ono što nas je najviše privuklo bila je jasnoća korisničkog interfejsa. Intuitivan je za korisnika, operatera koji upravlja četbotom, kao i za developere ili analitičare koji kreiraju nove dijaloge ili evaluiraju podatke.“

- Dalibor Pitoňák, Orange Slovensko a.s., RPA



Hiljade korisnika
je usluženo

Ušteda
troškova

Implementacija
u roku od 30
dana

Ključni alat za
komunikaciju

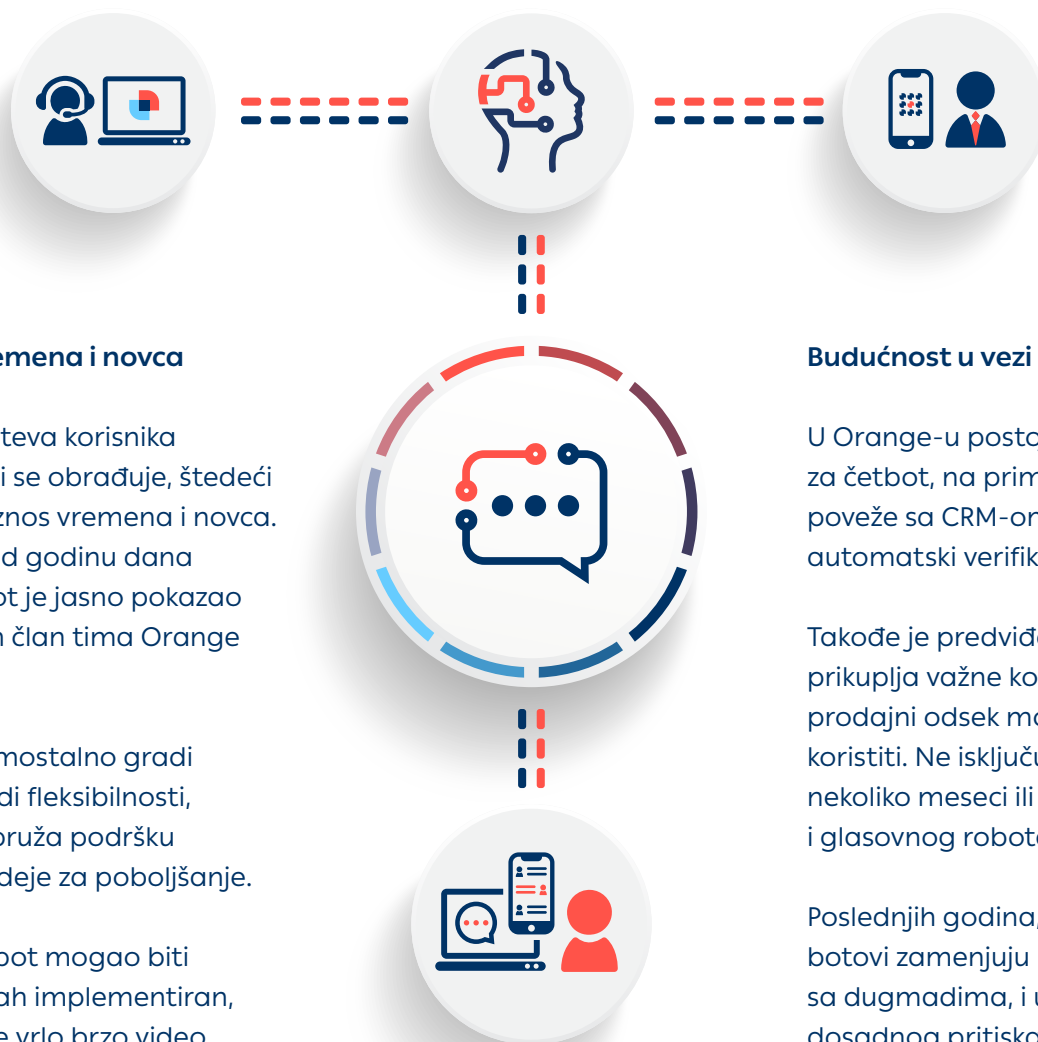


ORI je izuzetno popularan, posebno među generacijama Z i Alfa.

Orange, kao mobilni operater, mesečno obrađuje hiljade zahteva korisnika. Do 2021. godine, klijenti su mogli pozivati telefonsku liniju, slati e-mail, povezivati se preko Messengera ili WhatsApp-a, ili popunjavati upitnik na web sajtu. Međutim, kompanija je prepoznala da četbot takođe pripada modernoj komunikaciji sa korisnicima, posebno za generacije Z i Alfa, koje predstavljaju mladu kupovnu moć.



Moćan, lako upravljiv alat



Ušteda vremena i novca

Hiljade zahteva korisnika automatski se obrađuje, štedeći ogroman iznos vremena i novca. Za manje od godinu dana rada, četbot je jasno pokazao da je važan član tima Orange Slovačka.

Orange samostalno gradi dijaloge radi fleksibilnosti, a Daktele pruža podršku i predlaže ideje za poboljšanje.

Tako je četbot mogao biti skoro odmah implementiran, a Orange je vrlo brzo video rezultate svog rada.

Budućnost u vezi sa CRM-om

U Orange-u postoje dalji planovi za četbot, na primer, da se poveže sa CRM-om kako bi automatski verifikovao korisnike.

Takođe je predviđeno da prikuplja važne kontakte koje prodajni odsek može kasnije koristiti. Ne isključuje se da će za nekoliko meseci ili godina imati i glasovnog robota.

Poslednjih godina, glasovni botovi zamenjuju botove sa dugmadima, i umesto dosadnog pritiskanja jedinice i zvezdice, korisnici mogu očekivati normalan razgovor sa glasovnim botom.



Ako želite da saznate više o mogućnostima od Daktele, kontaktirajte nas!



+381114180205



daktela@daktela.rs



daktela.com/rs