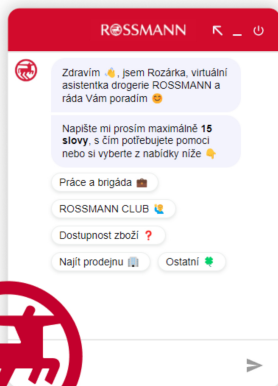


GPT jako další komunikační kanál pro zákazníky

Aby ROSSMANN dal zákazníkům více možností, jak se s nimi spojit, zavedl na svých stránkách chatbota. A ne jen tak ledajakého... chatbota na bázi GPT. Ten zodpoví správně **81 % dotazů**.



81 %
dotazů, které došly do GPT
vyřídilo GPT správně

69 %
dotazů, které šlo do virtuálního
asistenta vyřešilo NLP

92 %
dotazů, které došly do
chatbota NLP vyřídil
správně

ROSSMANN

ROSSMANN jako jedna z největších firem na drogistickém trhu má v ČR téměř 180 prodejen s obratem 6,5 miliardy Kč. Kromě České republiky působí i v Německu, Španělsku, Turecku, Albánii, Kosovu, Polsku, Maďarsku a Azerbajdžánu. Jako první na českém drogistickém trhu zavádí ve svých prodejnách bezhotovostní samoobslužné pokladny a také vyvinul digitální věrnostní program v mobilní aplikaci ROSSMANN CLUB, jehož součástí je i možnost nákupu on-line.

Výchozí stav

Cílem bylo zákazníkovi nabídnout **pomoc i ve chvíli, kdy se na zákaznickou linku dovolat nelze**. Proto byl chatbot ideálním řešením této situace. Před ním mohl zákazník kontaktovat zákaznický servis telefonicky, e-mailem nebo na sociálních sítích. Společnost ROSSMANN si uvědomuje, že klíčem k úspěchu je zlepšování procesů, inovace a poskytování kvalitního servisu zákazníkům.

Výběr služby

Při rozhodování pro řešení od coworkers.ai měla velkou váhu dobrá zkušenost s mateřskou firmou **Daktela**. Výhodou pak byla otevřenost obchodního oddělení a kvalita nabízeného produktu. Díky plné kompatibilitě mezi platformou coworkers a softwarem od společnosti Daktela, mohou pracovníci zákaznické podpory aktivně reagovat na dotazy přepojené z chatbota přímo v rámci systému Daktela.

Automatizované scénáře



Info o práci a prodejnách



Info o ROSSMANN CLUBU



Info o tisku fotografií



Dostupnost zboží

“Ofiškem bylo to, jakým způsobem postavit dialog na vyhledávání prodejen. Tento dialog totiž kombinuje města, kde provozujeme maximálně 5 prodejen s většími aglomeracemi, kde máme prodejen více (Praha, Brno, Ostrava, Plzeň). U tohoto dialogu je také důležité zmínit tzv. “carousel”, kdy v případě, kdy je v dané lokalitě prodejen více, má zákazník pomocí tohoto prvku možnost mezi prodejny pohodlně listovat z levé strany do pravé.”



Jiří Kočíš
Vedoucí oddělení zákaznického servisu a recepce, ROSSMANN

Řešení

Společnost ROSSMANN využívá novou technologii “GPT knowledge addon” od coworkers.ai v kombinaci s chatbotem běžícím na NLP. Ten umožňuje nahrát do databáze virtuálního asistenta dokumenty, tabulky a webové stránky s informacemi, ze kterých by měl čerpat pro ještě přesnější odpovědi. Díky

GPT je možné dosáhnout relevantnosti odpovědí až 95 %. Zavedení chatbota s integrací GPT trvalo přibližně 4 měsíce. Častým dotazem zákazníků je možnost zaměstnání ve společnosti, které chatbot dokáže hravě vyřešit. Menší problém nastal při řešení scénáře pro dotaz na informace o pobočkách, jelikož v některých městech je poboček více a bylo třeba je diferencovat. To se však povedlo díky karuselu, který nabízí všechny možné pobočky v dané lokalitě a uživatel může jednoduše rozkliknout detail pobočky, která ho zajímá.

Výsledky

Celkem má GPT chatbot naučených 150 dotazů, a to 35 v NLP a 115 v GPT. Dopíňování dalších dotazů je velice jednoduché, stačí pouze aktualizovat soubor již nahraný v administraci či nahrát nový.	
Chatbot	
Do chatbota se za prosinec 2023 dostalo 2197 dotazů a z toho 69,2 % řešilo naše NLP a zbylých 28,4 % řešil nový produkt coworkers.ai GPT Knowledge addon. Zbylých 2,4 % dotazů bylo z bota posíláno na operátory	

GPT Knowledge addon
Nový produkt GPT Knowledge addon, který má jako jedna z prvních firem naimplementovaný ROSSMANN, dokázal úspěšně vyřešit **80,6 %** dotazů, které na něj zákazníci měli. GPT knowledge addon funguje na principu nahrání dokumentů, tabulek a webových stránek do databáze virtuálního asistenta. Z nich pak on čerpá různé informace, na které se zákazníci ptají.

Jak to funguje? - rozdíl mezi klasickým chatbotem a GPT chatbotem

V chatbotovi můžete mít nastavené scénáře na stav objednávky či např.: základní FAQ. Ale aby dokázal zodpovědět velké množství dotazů, muselo by k tomu být napsáno stejně hodně scénářů. GPT dokáže odpovědět na všechno k čemu mu dáte podklad - ať už to bude informace z výroční zprávy, seznamu produktů či kontaktu na webové stránce. A to vše rychle, jednoduše a s přesností až 95 %.