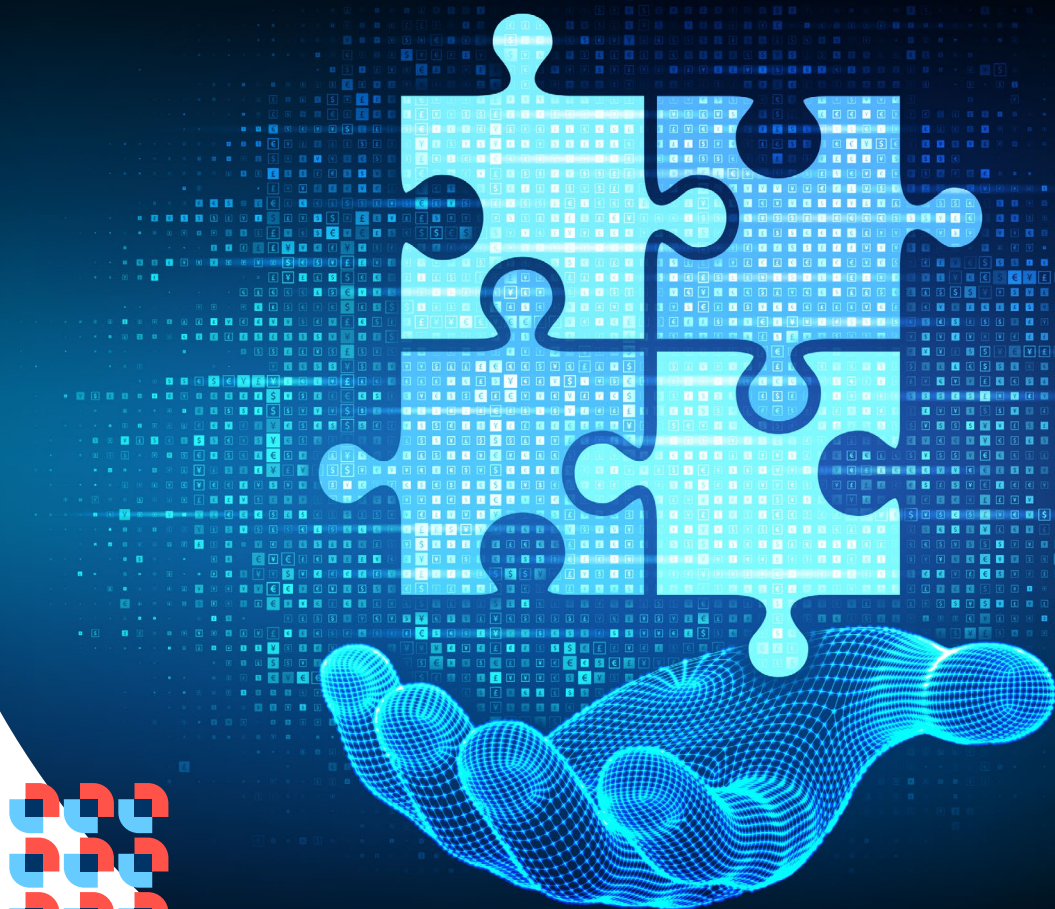


CARDwin.sk



Case study



Cardwin automatizoval nejčastější dotazy
a zkrátil průměrnou dobu rozhovoru
se zákazníky o 46 %



O Cardwin



Cardwin, etablovaná značka v oblasti online her na Slovensku, každý měsíc zpracuje tisíce konverzací přes webchat.

I když se toto číslo nezdá extrémně vysoké, v praxi to stačilo k tomu, aby se tým podpory často ocitl pod tlakem. K běžným zákaznickým otázkám o ověření účtu nebo termínu výplaty patří i otázky týkající se promo akcí. A právě promo akce se časem staly největší výzvou.



Zaneprázdněná podpora a prodloužená čekací doba na odpovědi

Cardwin nabízí širokou škálu bonusových akcí, které se pravidelně mění, ale také stálé, jako například uvítací nebo vkladový bonus. Během promo akcí se podpora často setkávala s vysokým objemem stejných otázek týkajících se těchto bonusů.

Pro operátory to znamenalo potřebu častých aktualizací odpovědí, aby byla zajištěna konzistence informací. Výsledkem bylo prodlužování čekací doby, která se často blížila až k 30 sekundám, což způsobovalo zbytečné fronty. Tým se tak musel vyrovnávat s balancováním mezi objemem otázek a kvalitou odpovědí.



Nasazení AI chatbota s napojením na aktuální data

Cardwin se rozhodl nasadit **AI chatbota**, který je přímo napojen na interní systémy a dokáže **automaticky načítat nejnovější informace o promo akcích přímo z redakčního systému**. Chatbot ještě před prvním kontaktem se zákazníkem jeho požadavek klasifikuje (např. vklad, výběr, promo, technický problém) a podle toho generuje odpověď. Už žádné přepisování, žádné neaktuální informace, žádná zbytečná omluvná sdělení.



Nasazení AI chatbota s napojením na aktuální data

Pokud zákazník chce odpověď na složitější otázku, chatbot přesměruje požadavek na operátora, který má k dispozici celou historii konverzace. Operátor tak okamžitě vidí, s čím se zákazník setkal, a může reagovat ihned, bez zbytečných doplňujících otázek.



Dramatické zlepšení v spokojenosti, efektivitě a kvalitě zákaznické podpory



Zkrácení reakčního času o 99 %, z 20,12 sekundy na méně než 1 sekundu



Zkrácení průměrné konverzace o 46 %, pokud pokračuje přes agenta



40 % otázek odbavených chatbotem zcela samostatně



120 – 130 hodin práce měsíčně ušetřených na rutinních odpovědích



Ušetřeno přibližně 0,8 FTE – tedy téměř jeden pracovník na plný úvazek

I když čísla hovoří jasně, v týmu podpory pocítli změnu ještě dříve.



„Najednou máme pocit, že stíháme. Můžeme se věnovat důležitějším záležitostem, jako jsou VIP hráči nebo technické problémy, a už se nemusíme zdržovat u opakujících se otázek o nejčastějších a nejjednodušších promo akcích,” říká jeden z agentů.



Ruku v ruce se spokojeností agentů přišla i ta na straně zákazníků. Změnu si všimli okamžitě. Ne proto, že by se v komunikaci objevil chatbot, ale proto, že odpovědi začaly přicházet okamžitě a byly přesné. Tento standard zůstává stejný, ať je pondělí ráno nebo sobota večer.



Rychlá, bezproblémová a efektivní služba s Daktelou



„Nasazení AI chatbota od Daktela nám umožnilo automatizovat nejčastější otázky a zkrátit tak reakční čas o 99 %. Chatbot nám také pomohl zajistit vždy aktuální informace o promo akcích a ušetřit čas celému týmu podpory, který se teď může soustředit na složitější problémy a skutečnou hodnotu pro zákazníky. To všechno bez toho, abychom museli přijmout byť jen jednoho dalšího pracovníka,“



hodnotí spolupráci senior operátor call centra.

Efekt se ukázal v hodinách, v kvalitě odpovědí i ve zpětné vazbě. Zákazníci i agenti pocítili výrazný pokrok – rychlejší služba, žádné fronty, žádný chaos a stres. Díky Daktela se Cardwin posunul na nový level, díky čemuž se mohou plně věnovat tomu nejdůležitějšímu – svým zákazníkům.



Zajímá vás, jak může
AI chatbot zlepšit vaši
zákaznickou podporu?



+420 226 211 245



daktela@daktela.com



www.daktela.com

