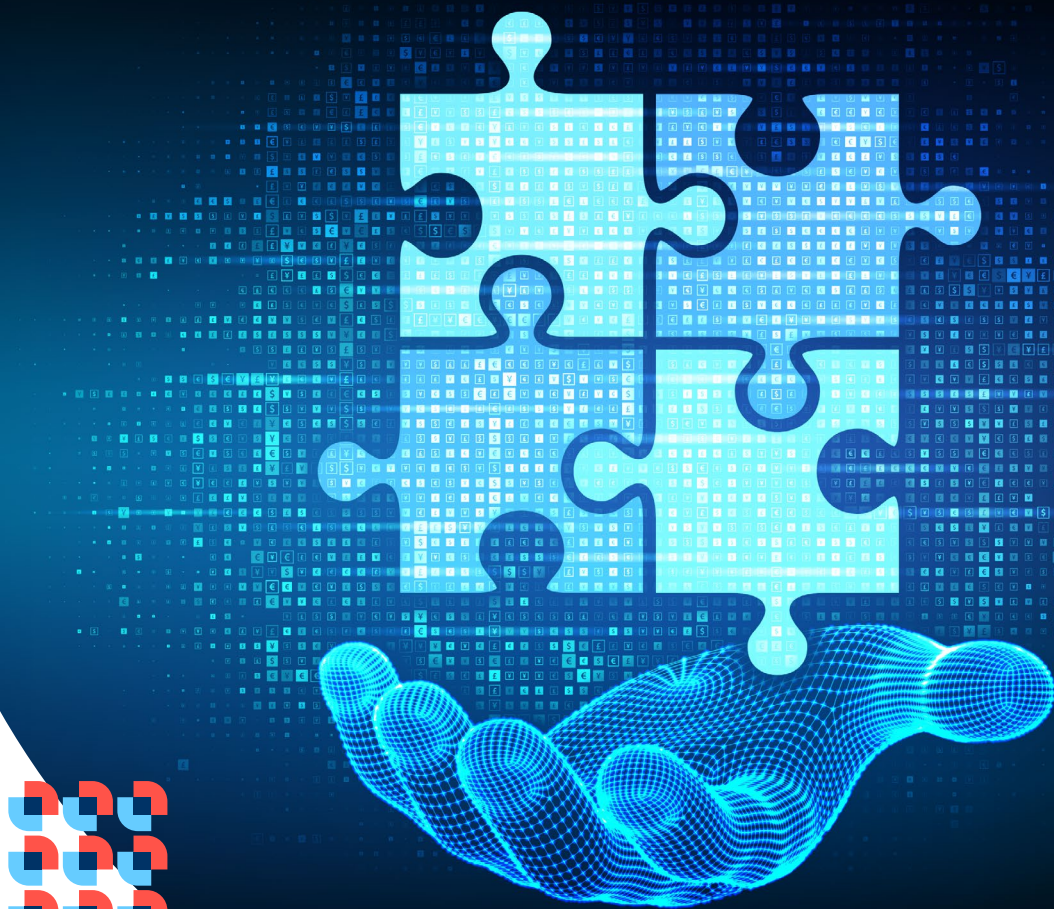


CARDwin.sk



Case study



Cardwin zautomatizoval najčastejšie otázky
a skrátil priemernú dĺžku rozhovoru
so zákazníkmi o 46 %



O Cardwin



Cardwin, etablovaná značka v oblasti online hier na Slovensku, každý mesiac spracuje tisícky konverzácií cez webchat.

Aj keď sa toto číslo nezdá extrémne vysoké, v praxi to stačilo na to, aby sa tím podpory často ocitol pod tlakom. K bežným zákaznickým otázkam o overení účtu alebo termíne výplaty, patria aj otázky na promo akcie. A práve promo akcie sa časom stali najväčším kameňom úrazu.



Zaneprázdnená podpora a predĺžená čakacia doba na odpovede

Cardwin ponúka širokú škálu bonusových akcií, ktoré sa pravidelne menia, ale aj také, ktoré sú stále, ako napríklad uvítací či vkladový bonus. Počas promo akcií sa podpora často stretávala s vysokým objemom rovnakých otázok týkajúcich sa týchto bonusov.

Pre operátorov to znamenalo potrebu častých aktualizácií odpovedí, aby sa zabezpečila konzistencia informácií. Výsledkom bolo predlžovanie čakacej doby, ktorá sa často blížila až k 30 sekundám, čo spôsobovalo zbytočné fronty. Tím sa tak musel vyrovnávať s balancovaním medzi objemom otázok a kvalitou odpovedí.



Nasadenie AI chatbota s napojením na aktuálne dáta

Cardwin sa rozhodol nasadiť **AI chatbota**, ktorý je priamo napojený na interné systémy a dokáže **automaticky načítať najnovšie informácie o promo akciách priamo z redakčného systému**. Chatbot ešte pred prvým kontaktom so zákazníkom jeho požiadavku klasifikuje (napr. vklad, výber, promo, technický problém) a podľa toho generuje odpoveď. Už žiadne prepisovanie, žiadne neaktuálne informácie, žiadne zbytočné ospravedlnenia.



Nasadenie AI chatbota s napojením na aktuálne dáta

Ak chce zákazníka odpoved' na zložitejšiu otázku, chatbot presmeruje požiadavku na operátora, ktorý má k dispozícii celú históriu konverzácie. Operátor teda ihneď vidí, s čím sa zákazník stretol, a môže reagovať okamžite, bez zbytočných doplňujúcich otázok.



Dramatické zlepšenie v spokojnosti, efektívnosti a kvalite zákazníckej podpory



Skrátenie reakčného času o 99 %, z 20,12 sekundy pod 1 sekundu



Skrátenie priemerného rozhovoru o 46 %, ak pokračuje cez agenta



40 % otázok vybavených chatbotom úplne samostatne



120 – 130 hodín práce mesačne ušetrených na rutinných odpovediach



Ušetrené približne **0,8 FTE** – teda takmer jeden človek na plný úväzok

Aj keď čísla hovoria jasne, v tíme podpory pocítili zmenu ešte skôr.



„Zrazu máme pocit, že stíhame. Môžeme sa venovať dôležitejším záležitostiam, ako sú VIP hráči alebo technické problémy, a už sa nemusíme zdržiavať pri opakujúcich sa otázkach o najčastejších a najjednoduchších promo akciách,“ hovorí jeden z agentov.



Ruka v ruku so spokojnosťou agentov sa dostavila aj tá na strane zákazníkov. Zmenu si všimli hneď. Nie preto, že sa v komunikácii objavil chatbot, ale preto, že odpovede začali prichádzať okamžite a sú presné. Tento štandard ostáva rovnaký, či je pondelok ráno alebo sobota večer.





Rýchla, bezproblémová a efektívna služba s Daktelou



„Zavedenie AI chatbota od Daktela nám umožnilo automatizovať najčastejšie otázky a skrátiť tak reakčný čas o 99 %. Chatbot nám tiež pomohol zabezpečiť vždy aktuálne informácie o promo akciách a ušetriť čas celému tímu podpory, ktorý sa teraz môže sústrediť na zložitejšie problémy a skutočnú hodnotu pre zákazníkov. To všetko bez toho, aby sme museli prijať čo i len jedného ďalšieho človeka,”



hodnotí spoluprácu senior operátor call centra.

Efekt sa ukázal v hodinách, v kvalite odpovedí, aj v spätných väzbách. Zákazníci ako aj agenti pocítili výrazný pokrok – rýchlejšia služba, žiadne fronty, žiadny chaos a stres. Vďaka Daktela sa Cardwin posunul na nový level, vďaka čomu sa môžu naplno venovať tomu najdôležitejšiemu – svojim zákazníkom.



**Zaujíma vás, ako môže
AI chatbot zlepšiť vašu
zákaznícku podporu?**



+421 220 510 420



daktela@daktela.com



www.daktela.com

