



Case study



AI automatizace a efektivní zákaznická péče pro lídra v online prodeji potravin



Úvod

**Přidejte se i vy k více než 760 tisícům Čechů,
kteří nakoupili na Košíku.**

**Košík.cz:**

Přední hráč v online prodeji potravin a doplňkového sortimentu.

**Partnerství:**

S Daktelou spolupracujeme již od roku 2017.

**Rozsah:**

Systém využíváme pro zákaznickou péči, interní hotlinku a dispečink.

**Tým:**

V Daktela platformě aktivně pracuje více než 60 uživatelů.



Výzvy: Rostoucí objemy a potřeba flexibility

**Extrémní nárůst dotazů**

Potřeba ulevit call centru při skokovém zvýšení počtu zákaznických dotazů (zejména během pandemie a špiček)

**Rutinní zátěž**

Cílem bylo přenechat obecné dotazy a rutinní práci botům, aby se operátoři mohli věnovat komplexnějším činnostem.

**Nedostatek personálních kapacit**

Obtížné nabírání a zdlouhavé zaškolování nových operátorů v době špiček.

**Potřeba agility**

Nutnost provádět změny v komunikačních scénářích okamžitě a bez technických znalostí.



Řešení: Nasazení AI botů a omnichannelu



Chatbotka Markéta

Kontextuální chatbot schopný komunikovat celými větami, nasazený do ostrého provozu už za jeden měsíc.



Mailbot

Automatizace e-mailové komunikace v České republice i na Slovensku.



Omnichannel aplikace

Plné propojení botů s operátory – pokud bot dotaz nevyřeší, přepojuje hovor i s historií přímo na agenta.



Samostatná správa

Možnost upravovat a vylepšovat boty přímo v call centru za plného provozu bez nutnosti IT zásahu.



Výsledky v číslech (měsíční průměry)

10K

10 000+ odbavených příchozích hovorů.

20K

20 000+ vytvořených ticketů.

3K

3 000+ realizovaných webchatů.

75%

75 % dotazů na chatu vyřeší chatbot zcela bez zásahu operátora.

30%

30 % e-mailové komunikace odbaví mailbot.

1K

1 000 hodin práce měsíčně ušetří automatizace týmu zákaznické péče.

1,5

1,5 minuty je průměrná délka konverzace s chatbotem



Klíčové přínosy a funkce



Vysoký standard servisu

AI boty nesnižují kvalitu péče; zákazníci s nimi komunikují přirozeně a efektivně.



Flexibilní reakce

Schopnost okamžitě reagovat na nečekané situace úpravou scénářů v reálném čase.



Úspora kapacit

Automatizované scénáře pro FAQ, platby a ověření zákazníka uvolňují operátorům ruce.



Proaktivní přístup

Dlouhodobý rozvoj řešení a rychlé zavádění technologických novinek Daktely.



Budoucí rozvoj



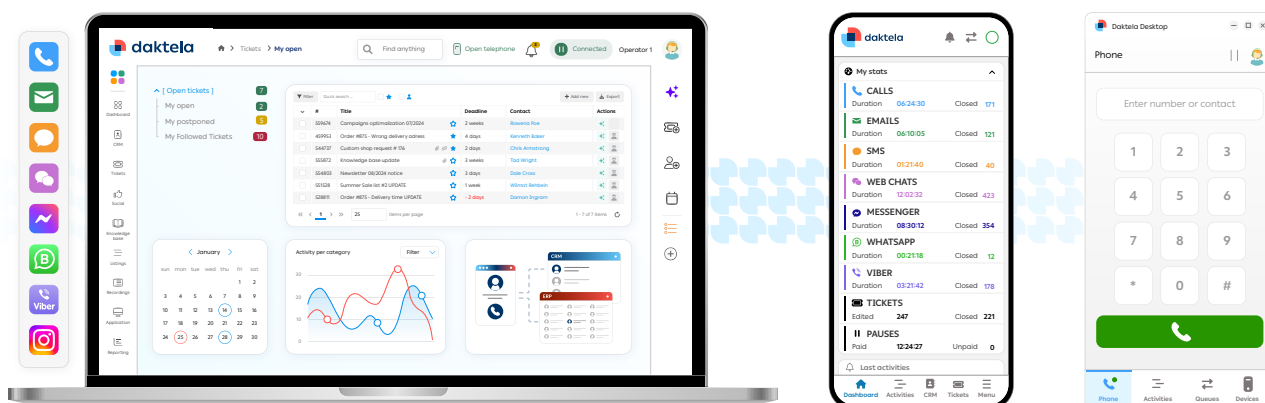
Voicebot

Plánované nasazení voicebota jako náhrady za klasický tlačítkový rozcestník (IVR)



Predikce potřeb

Voicebot bude schopen predikovat důvod volání na základě posledních akcí zákazníka (např. odeslané objednávky)



Zajímá vás, s jakými
požadavky by si AI
poradila ve vaší firmě?

KONTAKTUJTE NÁS!



+420 226 211 245



daktela@daktela.com



www.daktela.com