



Esettanulmány



AI automatizálás és hatékony
ügyfélszolgálat az online
élelmiszer-értékesítés vezetője számára



Bevezetés

**Košík.cz:**

Az online élelmiszer- és kiegészítő termékinálat értékesítésének vezető szereplője.

**Partnerség:**

A Daktelával 2017 óta működünk együtt.

**Terjedelem:**

A rendszert ügyfélszolgálatra, belső hotline-ra és diszpécsterszolgálatra használjuk.

**Csapat:**

A Daktela platformon több mint 60 felhasználó dolgozik aktívan.



Kihívások: Növekvő mennyiségek és a rugalmasság iránti igény

**Az érdeklődések extrém növekedése**

A call center tehermentesítésének szükségessége az ügyfélérdeklődések ugrásszerű növekedésekor (különösen a járvány és a csúcsidőszakok alatt)

**Rutinszerű terhelés**

A cél az volt, hogy az általános érdeklődéseket és a rutinmunkát botokra bízuk, hogy az operátorok összetettebb feladatokkal foglalkozhassanak.

**Személyzeti kapacitás hiánya**

Nehézkes toborzás és az új operátorok hosszadalmas betanítása csúcsidőszakokban.

**Az agilitás iránti igény**

A kommunikációs forgatókönyvek azonnali módosításának szükségessége technikai ismeretek nélkül.



Megoldás: AI botok és omnichannel bevezetése



Markéta chatbot

Kontextuális chatbot, amely teljes mondatokban képes kommunikálni, és mindössze egy hónap alatt éles üzembe került.



Mailbot

Az e-mail kommunikáció automatizálása a Cseh Köztársaságban és Szlovákiában.



Omnichannel alkalmazás

A botok és az operátorok teljes összekapcsolása – ha a bot nem oldja meg az érdeklődést, a hívást az előzményekkel együtt közvetlenül az ügynököknek továbbítja.



Önálló kezelés

A botok módosíthatók és fejleszthetők közvetlenül a call centerben, teljes üzem mellett, IT beavatkozás nélkül.



Eredmények számokban (havi átlagok)

10K

10 000+ kezelt bejövő hívás.

20K

20 000+ létrehozott hibajegy.

3K

3 000+ lebonyolított web chat.

75%

75 % az érdeklődéseket a chaten a chatbot teljesen operátori beavatkozás nélkül oldja meg.

30%

30 % az e-mail kommunikációt a mailbot kezeli.

1K

1 000 munkaóra havonta – ennyit takarít meg az automatizálás az ügyfélszolgálati csapatnak.

1,5

1,5 perc a chatbottal folytatott beszélgetés átlagos időtartama.



Kulcsfontosságú előnyök és funkciók



Magas szintű szolgáltatás

Az AI botok nem csökkentik a szolgáltatás minőségét; az ügyfelek természetesen és hatékonyan kommunikálnak velük.



Rugalmas reakció

Váratlan helyzetekre való azonnali reagálás képessége a forgatókönyvek valós idejű módosításával.



Kapacitásmegtakarítás

Az automatizált forgatókönyvek a GYIK, a fizetések és az ügyfél-azonosítás terén tehermentesítik az operátorokat.



Proaktív megközelítés

A megoldás hosszú távú fejlesztése és a Daktela technológiai újdonságainak gyors bevezetése.



Jövőbeli fejlesztés



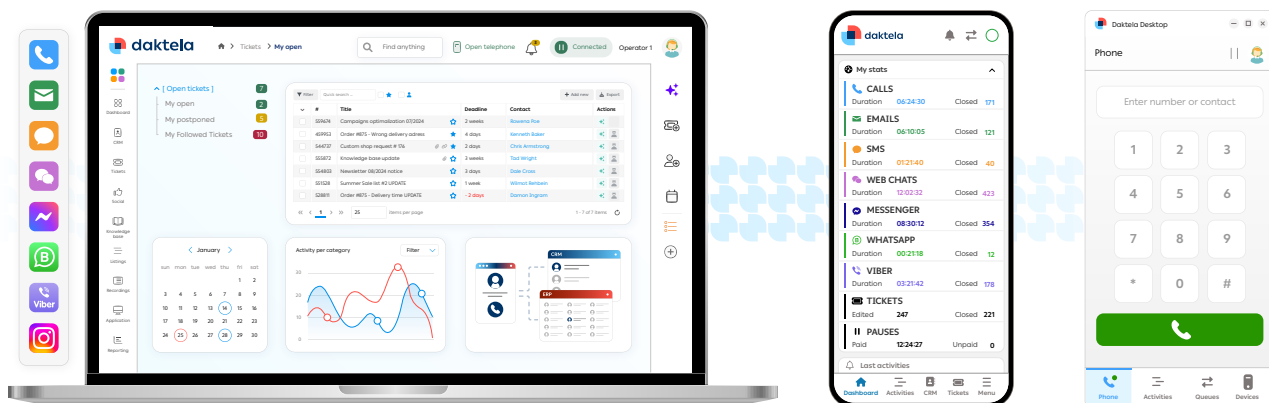
Voicebot

A voicebot tervezett bevezetése a hagyományos nyomógombos elosztó (IVR) helyettesítésére



Igények előrejelzése

A voicebot képes lesz megjósolni a hívás okát az ügyfél legutóbbi tevékenységei alapján (pl. elküldött megrendelések)



Kíváncsi, milyen igényeket tudna az AI kezelni az Ön cégénél?

LÉPJEN KAPCSOLATBA VELÜNK!



+36 1 800 1585



daktela@daktela.hu



www.daktela.hu