



Košík.CZ



Case study



daktela

Automatyzacja AI i efektywna obsługa klienta dla lidera sprzedaży spożywczej online



 Daktela WhatsApp (+48 221 530 460)



Wprowadzenie



-  **Košík.cz:** Czołowy gracz w sprzedaży spożywczej online oraz asortymentu uzupełniającego.
-  **Partnership:** Z Daktelą współpracujemy już od 2017 roku.
-  **Zakres:** System wykorzystujemy do obsługi klienta, wewnętrznej infolinii i dyspozytorni.
-  **Zespół:** Na platformie Daktela aktywnie pracuje ponad 60 użytkowników.



Wyzwania: Rosnące wolumeny i potrzeba elastyczności



Ekstremalny wzrost zapytań

Potrzeba odciążenia call center przy skokowym wzroście liczby zapytań klientów (szczególnie w czasie pandemii i okresów szczytowych)



Rutynowe obciążenie

Celem było przekazanie ogólnych zapytań i rutynowej pracy botom, aby agenci mogli poświęcić się bardziej złożonym zadaniom.



Brak zasobów kadrowych

Trudności w rekrutacji i długotrwałe szkolenie nowych agentów w okresach szczytowych.



Potrzeba zwinności

Konieczność wprowadzania zmian w scenariuszach komunikacji natychmiast i bez wiedzy technicznej.



Rozwiązanie: Wdrożenie botów AI i omnichannel



Czatbotka Markéta

Kontekstowy chatbot zdolny do komunikacji całymi zdaniami, wdrożony do środowiska produkcyjnego już w ciągu jednego miesiąca.



Mailbot

Automatyzacja komunikacji e-mailowej w Czechach i na Słowacji.



Aplikacja omnichannel

Pełna integracja botów z agentami – jeśli bot nie rozwiąże zapytania, przekierowuje połączenie wraz z historią bezpośrednio do agenta.



Samodzielne zarządzanie

Możliwość modyfikacji i ulepszania botów bezpośrednio w call center podczas pełnej pracy operacyjnej, bez konieczności interwencji IT.



Wyniki w liczbach (średnie miesięczne)

10K

10 000+ obsługanych połączeń przychodzących.

20K

20 000+ utworzonych ticketów.

3K

3 000+ zrealizowanych czatów internetowych.

75%

75% zapytań na czacie rozwiązuje chatbot całkowicie bez udziału agenta.

30%

30% komunikacji e-mailowej obsługuje mailbot.

1K

1 000 godzin pracy miesięcznie oszczędza automatyzacja zespołowi obsługi klienta.

1,5

1,5 minuty to średni czas trwania konwersacji z chatbotem.



Kluczowe korzyści i funkcje



Wysoki standard obsługi

Boty AI nie obniżają jakości obsługi; klienci komunikują się z nimi naturalnie i efektywnie.



Elastyczna reakcja

Zdolność natychmiastowego reagowania na nieoczekiwane sytuacje poprzez modyfikację scenariuszy w czasie rzeczywistym.



Oszczędność zasobów

Zautomatyzowane scenariusze dla FAQ, płatności i weryfikacji klienta uwalniają ręce agentom.



Proaktywne podejście

Długoterminowy rozwój rozwiązań i szybkie wdrażanie nowinek technologicznych Dakteli.



Przyszły rozwój



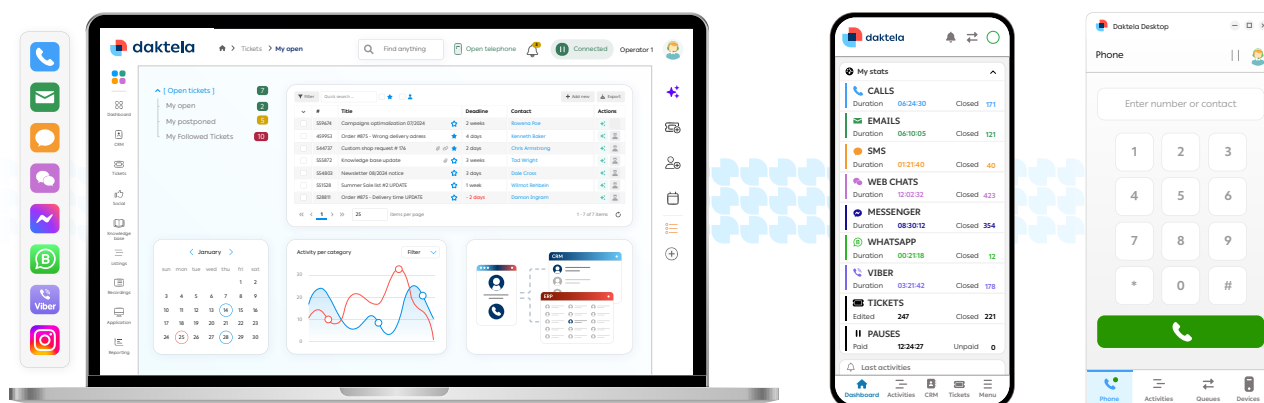
Voicebot

Planowane wdrożenie voicebota jako zamiennika klasycznego menu tonowego (IVR)



Predykcja potrzeb

Voicebot będzie w stanie przewidzieć powód połączenia na podstawie ostatnich działań klienta (np. złożonego zamówienia)



Interesuje Cię, z jakimi
wymaganiami AI poradziłaby
sobie w Twojej firmie?

SKONTAKTUJ SIĘ Z NAMI!



+48 221 530 460



daktela@daktela.pl



www.daktela.com