



Case study



AI automatizacija i efikasna briga o korisnicima za lidera u online prodaji namirnica



Uvod



Košík.CZ



Košík.cz:

Vodeći igrač u online prodaji namirnica i dodatnog asortimana.



Partnerstvo:

Sa Daktelom sarađujemo još od 2017. godine.



Obim:

Sistem koristimo za brigu o korisnicima, internu telefonsku liniju i dispečerski centar.



Tim:

Na Daktela platformi aktivno radi više od 60 korisnika.



Izazovi: Rastući obimi i potreba za fleksibilnošću



Ekstreman porast upita

Potreba da se rastereti pozivni centar pri naglom povećanju broja korisničkih upita (naročito tokom pandemije i vršnih perioda)



Rutinsko opterećenje

Cilj je bio prepustiti opšte upite i rutinski posao botovima, kako bi se agenti mogli posvetiti složenijim aktivnostima.



Nedostatak kadrovskih kapaciteta

Otežano zapošljavanje i dugotrajno obučavanje novih agenata u vršnim periodima.



Potreba za agilnošću

Neophodnost sprovođenja promena u komunikacionim scenarijima odmah i bez tehničkog znanja.





Rešenje: Implementacija AI botova i omnikanala



Roboti za časkanje Markéta

Kontekstualni robot za časkanje sposoban da komunicira celim rečenicama, pušten u rad već za jedan mesec.



Mailbot

Automatizacija komunikacije putem e-poruka u Češkoj Republici i na Slovačkoj.



Omnichannel aplikacija

Potpuno povezivanje botova sa agentima – ako bot ne reši upit, preusmerava poziv zajedno sa istorijom direktno na agenta.



Samostalno upravljanje

Mogućnost prilagođavanja i unapređivanja botova direktno u pozivnom centru tokom punog rada bez potrebe za IT intervencijom.



Rezultati u brojevima (mesečni proseči)

10K

10 000+ obrađenih dolaznih poziva.

20K

20 000+ kreiranih tiketa.

3K

3 000+ realizovanih veb časkanja.

75%

75 % upita na časkanju rešava robot za časkanje potpuno bez intervencije agenta.

30%

30 % komunikacije putem e-poruka obrađuje mailbot.

1K

1 000 sati rada mesečno uštedi automatizacija timu za brigu o korisnicima.

1,5

1,5 minuta je prosečno trajanje konverzacije sa robotom za časkanje.



Ključne prednosti i funkcije



Visok standard usluge

AI botovi ne smanjuju kvalitet brige; korisnici sa njima komuniciraju prirodno i efikasno.



Fleksibilna reakcija

Sposobnost trenutnog reagovanja na neočekivane situacije prilagođavanjem scenarija u realnom vremenu.



Ušteda kapaciteta

Automatizovani scenariji za najčešća pitanja, plaćanja i verifikaciju korisnika oslobađaju agentima ruke.



Proaktivni pristup

Dugoročni razvoj rešenja i brzo uvođenje tehnoloških novina Daktele.



Budući razvoj



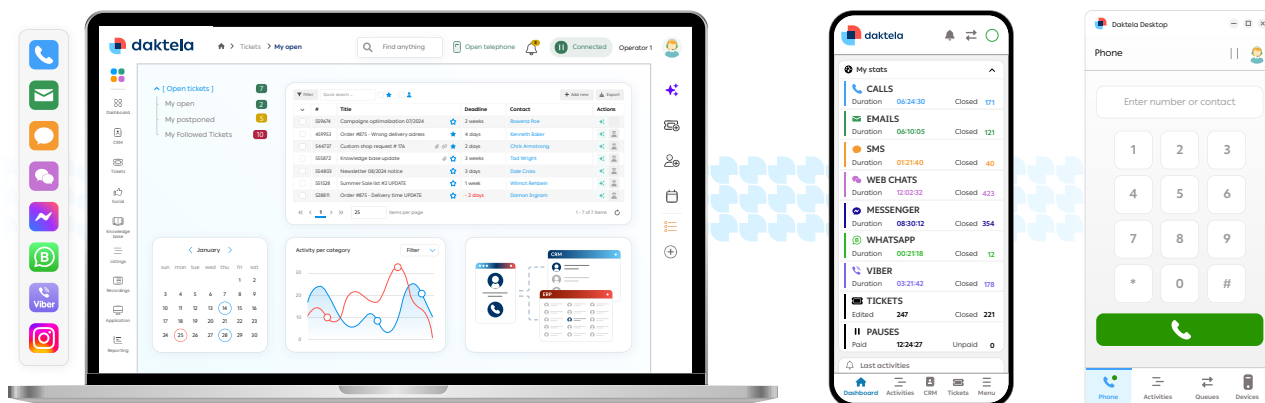
Glasovni bot

Planirano uvođenje glasovnog bota kao zamene za klasični IVR meni sa dugmadima



Predviđanje potreba

Glasovni bot će biti sposoban da predvidi razlog poziva na osnovu poslednjih akcija korisnika (npr. poslate porudžbine)



Zanima vas s kakvim
zahtevima bi AI mogla da
se izbori u vašoj firmi?

OBRATITE NAM SE!



+381 11 418 02 05



daktela@daktela.rs



www.daktela.com