



Košík.CZ



Studiu de caz



daktela

Automatizare AI și servicii eficiente pentru clienți pentru liderul în vânzarea online de alimente



 daktela@daktela.com



 Daktela WhatsApp (+40 31 229 7414)

Introdurre



Košík.cz:

Actor de top în vânzarea online de alimente si sortiment complementar.



Parteneriat:

Colaborăm cu Daktela încă din 2017.



Amploare:

Utilizăm sistemul pentru serviciul clienți, linia telefonică internă și dispecerat.



Echipă:

Pe platforma Daktela lucrează activ mai mult de 60 de utilizatori.



Provocări: Volume în creștere și nevoia de flexibilitate



Crestere extremă a solicitărilor

Necesitatea de a ușura activitatea centrului de Apeluri în cazul creșterii bruște a numărului de solicitări ale clienților (în special în timpul pandemiei și al perioadelor de vârf)



Sarcină de rutină

Obiectivul a fost de a lăsa întrebările generale și munca de rutină pe seama roboților, pentru ca Agenții să se poată concentra pe activități mai complexe.



Lipsa capacităților de personal

Recrutare dificilă și instruire îndelungată a noilor Agenți în perioadele de vârf.



Nevoia de agilitate

Necesitatea de a efectua modificări în scenariile de comunicare imediat și fără cunoștințe tehnice.



Soluție: Implementarea roboților AI și a omnichannelului



Chatbot-ul Markéta

Chatbot contextual capabil să comunice în propoziții complete, implementat în producție în doar o lună.



Mailbot

Automatizarea comunicării prin E-mail în Republica Cehă și în Slovacia.



Aplicație omnichannel

Integrare completă a roboților cu Agenții – dacă robotul nu rezolvă solicitarea, transferă Apelul împreună cu istoricul direct către agent.



Administrare independentă

Posibilitatea de a modifica și îmbunătăți roboții direct în centrul de Apeluri în timpul funcționării, fără intervenție IT.



Rezultate în cifre (medii lunare)

10K

10 000+ Apeluri primite gestionate.

20K

20 000+ Tichete create.

3K

3 000+ Chaturi web realizate.

75%

75 % din solicitările de pe chat sunt rezolvate de chatbot complet fără intervenția unui Agent.

30%

30 % din comunicarea prin E-mail este gestionată de mailbot.

1K

1 000 de ore de muncă economisește lunar automatizarea pentru echipa de servicii clienți.

1,5

1,5 minute este durata medie a unei conversații cu chatbot-ul.



Beneficii și funcționalități cheie



Standard ridicat al serviciilor

Roboții de chat AI nu scad calitatea serviciilor; clienții comunică cu aceștia în mod natural și eficient.



Reacție flexibilă

Capacitatea de a reacționa imediat la situații neașteptate prin modificarea scenariilor în timp real.



Economie de capacități

Scenariile automatizate pentru FAQ, plăți și verificarea clientului eliberează Agenții de sarcini repetitive.



Abordare proactivă

Dezvoltare pe termen lung a soluției și implementare rapidă a noutăților tehnologice Daktela.



Dezvoltare viitoare



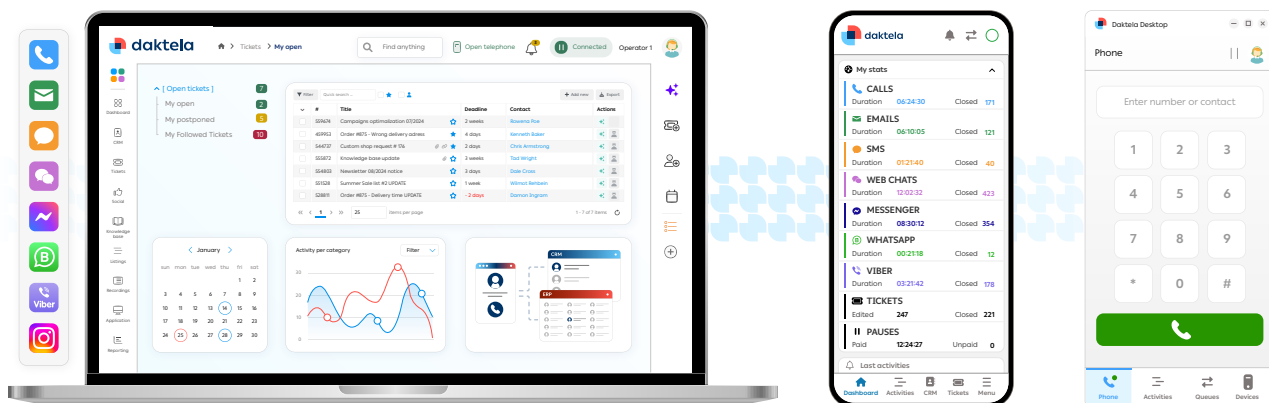
Voicebot

Implementarea planificată a unui voicebot ca înlocuitor al clasicii meniuri cu taste (IVR)



Predicția nevoilor

Voicebot-ul va fi capabil să prezică motivul Apelului pe baza ultimelor acțiuni ale clientului (de ex. comandă expediată)



Vă interesează ce solicitări
ar putea gestiona AI în
compania dumneavoastră?
CONTACTAȚI-NE!



+40 31 229 7414



daktela@daktela.ro



www.daktela.com