



Košík.CZ



Case study



daktela

AI automatizácia a efektívna zákaznícka starostlivosť pre lídra v online predaji potravín



 Daktela WhatsApp (+421 220 510 420)



Úvod



Košík.CZ

**Košík.cz:**

Popredný hráč v online predaji potravín a doplnkového sortimentu.

**Partnerstvo:**

S Daktelou spolupracujeme už od roku 2017.

**Rozsah:**

Systém využívame na zákaznícku starostlivosť, internú hotlinku a dispečing.

**Tím:**

V Daktela platforme aktívne pracuje viac než 60 používateľov.



Výzvy: Rastúce objemy a potreba flexibility

**Extrémny nárast dotazov**

Potreba odľahčiť call centrum pri skokovom zvýšení počtu zákazníckych dotazov (najmä počas pandémie a špičiek)

**Rutinná záťaž**

Cieľom bolo prenechať všeobecné dotazy a rutinnú prácu botom, aby sa operátori mohli venovať komplexnejším činnostiam.

**Nedostatok personálnych kapacít**

Náročné prijímanie a zdĺhavé zaškoľovanie nových operátorov v čase špičiek.

**Potreba agility**

Nutnosť vykonávať zmeny v komunikačných scenároch okamžite a bez technických znalostí.





Riešenie: Nasadenie AI botov a omnichannelu



Chatbotka Markéta

Kontextuálny chatbot schopný komunikovať celými vetami, nasadený do ostrej prevádzky už za jeden mesiac.



Mailbot

Automatizácia e-mailovej komunikácie v Českej republike aj na Slovensku.



Omnichannel aplikácia

Plné prepojenie botov s operátormi – ak bot dotaz nevyrieši, prepája hovor aj s históriou priamo na agenta.



Samostatná správa

Možnosť upravovať a vylepšovať botov priamo v call centre za plnej prevádzky bez nutnosti IT zásahu.



Výsledky v číslach (mesačné priemery)

10K

10 000+ odbavených prichádzajúcich hovorov.

20K

20 000+ vytvorených tiketov.

3K

3 000+ realizovaných web chatov.

75%

75 % dotazov na chate vyrieši chatbot úplne bez zásahu operátora.

30%

30 % e-mailovej komunikácie odbaví mailbot.

1K

1 000 hodín práce mesačne ušetrí automatizácia tímu zákazníckej starostlivosti.

1,5

1,5 minúty je priemerná dĺžka konverzácie s chatbotom.



Kľúčové prínosy a funkcie



Vysoký štandard servisu

AI boty neznižujú kvalitu starostlivosti; zákazníci s nimi komunikujú prirodzene a efektívne.



Flexibilná reakcia

Schopnosť okamžite reagovať na neočakávané situácie úpravou scenárov v reálnom čase.



Úspora kapacít

Automatizované scenáre pre FAQ, platby a overenie zákazníka uvoľňujú operátorom ruky.



Proaktívny prístup

Dlhodobý rozvoj riešenia a rýchle zavádzanie technologických novinek Daktely.



Budúci rozvoj



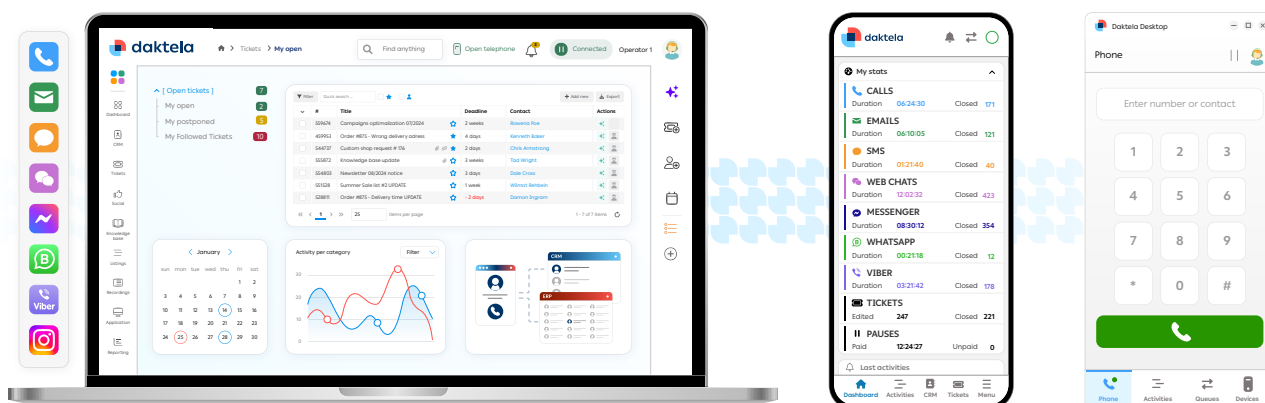
Voicebot

Plánované nasadenie voicebota ako náhrady za klasický tlačidlový rozcestník (IVR)



Predikcia potrieb

Voicebot bude schopný predikovať dôvod volania na základe posledných akcií zákazníka (napr. odoslanej objednávky)



Zaujímá vás, s akými
požiadavkami by si AI
poradila vo vašej firme?

KONTAKTUJTE NÁS!



+421 220 510 420



daktela@daktela.com



www.daktela.com

