

daktela

Case study

Seznam.cz vďaka Daktela AI chatbotovi **automatizuje až 75 % B2C požiadaviek bez zásahu operátora**

O spoločnosti Seznam.cz



Seznam.cz je jednou z najväčších technologických spoločností v Českej republike. Denne rieši vysoké objemy zákazníckych požiadaviek naprieč všetkými svojimi službami a kladie dôraz na rýchlu a dostupnú zákaznícku podporu.

Akú výzvu sme riešili

S rastúcim počtom používateľov rástol aj objem dopytov. Zákaznícka starostlivosť v segmente B2C narážala na niekoľko limitov:

- Reakčné časy pri e-mailoch niekedy až v horizonte dní
- Obmedzená dostupnosť mimo pracovného času
- Veľké množstvo opakujúcich sa otázok
- Tlak na zvyšovanie kapacít tímu

Cieľom bolo zvládnuť viac požiadaviek **bez navyšovania kapacít**.

Riadenie kvality a výkonu v reálnom čase

AI Emailbot

- Automatizácia 11 najčastejších typov požiadaviek (blokácie účtov, moderácia obsahu a ďalšie štandardné situácie)

AI Chatbot

- Napojenie na znalostnú bázu Seznam Nápověda
- Riešenie bežných otázok bez operátora
- Odovzdanie zložitejších prípadov človeku
- Obsluha aj mimo pracovného času

AI Voicebot

- Jedno kontaktné číslo pre všetkých používateľov a zákazníkov Seznam.cz
- Automatické smerovanie ku konkrétnemu špecialistovi alebo oddeleniu

Výsledky spolupráce

85 % **85 % požiadaviek mimo pracovného času** vyriešených automaticky

75 % **75 % požiadaviek vyriešených chatbotom** bez operátora

60 % **60 % požiadaviek vyriešených emailbotom** bez operátora

40 % **40 % nárast interakcií** mimo pracovného času

3 FTE Úspora 3 FTE (z toho 1 FTE vďaka emailbotovi)

Email

Z niekoľkých dní → okamžite / do nasledujúceho dňa

Chat

Okamžitá reakcia alebo plynulé odovzdanie operátorovi

Dopad na zákaznícku starostlivosť

- Výrazné zníženie rutinných otázok pre operátorov
- Viac priestoru na riešenie zložitejších prípadov
- Menej prepájania medzi oddeleniami
- Rýchlejšie vybavenie požiadaviek
- Zvýšenie dosahu a využívania Seznam Nápovědy (edukácia používateľov)

Prečo si Seznam.cz zvolil Daktelu

- Rýchla automatizácia bez zásahu do prevádzky
- Postupná implementácia a okamžité výsledky
- Kombinácia chatbota, emailbota a voicebota
- Pripravenosť na ďalší rozvoj AI

„Predtým sme na niektoré e-maily odpovedali aj niekoľko dní. Dnes vďaka Daktela AI automatizujeme až 75 % dopytov, zvýšili sme počet interakcií mimo pracovného času o 40 % a ušetrili kapacitu 3 FTE. Zákazníkom dnes odpovedáme okamžite alebo do nasledujúceho dňa."



***Helena Maršíková**, Customer Care Manager*

Ďalšie kroky

Rozšírenie AI o ďalšie scenáre (voicebot, emailbot)

Zjednotenie chatbota naprieč službami
Lepšia práca

s kontextom komunikácie
Zapojenie voicebota

(odpovedá na jednoduché opakujúce sa otázky)

Chcete aj vy zrýchliť zákaznícku starostlivosť?

Ozvite sa nám a ukážeme vám, kde vám AI ušetrí čas aj náklady.

+421 220 510 420 daktela@daktela.com www.daktela.com