

SAZKABOT FIRMY SOITRON ODPOWIADA NA JEDNĄ PIĄTĄ WSZYSTKICH PRZYCHODZĄCYCH PYTAŃ

KLIENT: **SAZKA a.s.**

PODSTAWOWA DZIAŁALNOŚĆ: przemysł rozrywkowy

1 Cel projektu

- * Odciążenie agentów działu obsługi klienta od monotonnej i rutynowej pracy (odpowiedzi na często powtarzające się pytania).
- * Usprawnienie działalności działu obsługi klienta oraz stworzenie zdolności do wykonywania bardziej złożonych zadań albo bardziej wymagającej interakcji z klientem.
- * Wzmocnienie proaktywnej komunikacji firmy loteryjnej.

2 Rozwiązanie/podejście

- * Przeanalizowanie archiwów komunikacji działu obsługi klienta firmy Sazka oraz wyodrębnienie tzw. kluczowych tematów.
- * Zaprojektowanie scenariuszy logicznych komunikacji chatbota.
- * Wdrożenie rozwiązania bot firmy SOITRON w celu zautomatyzowania komunikacji.
- * Zintegrowanie rozwiązania z oprogramowaniem semantycznym Avaya Contact Center i PoolParty.
- * Wsparcie techniczne, konsultacje i szkolenia, aby pomóc Sazce stworzyć własne nowe scenariusze konwersacji i rozwinąć umiejętności chatbota.

3 Wyniki

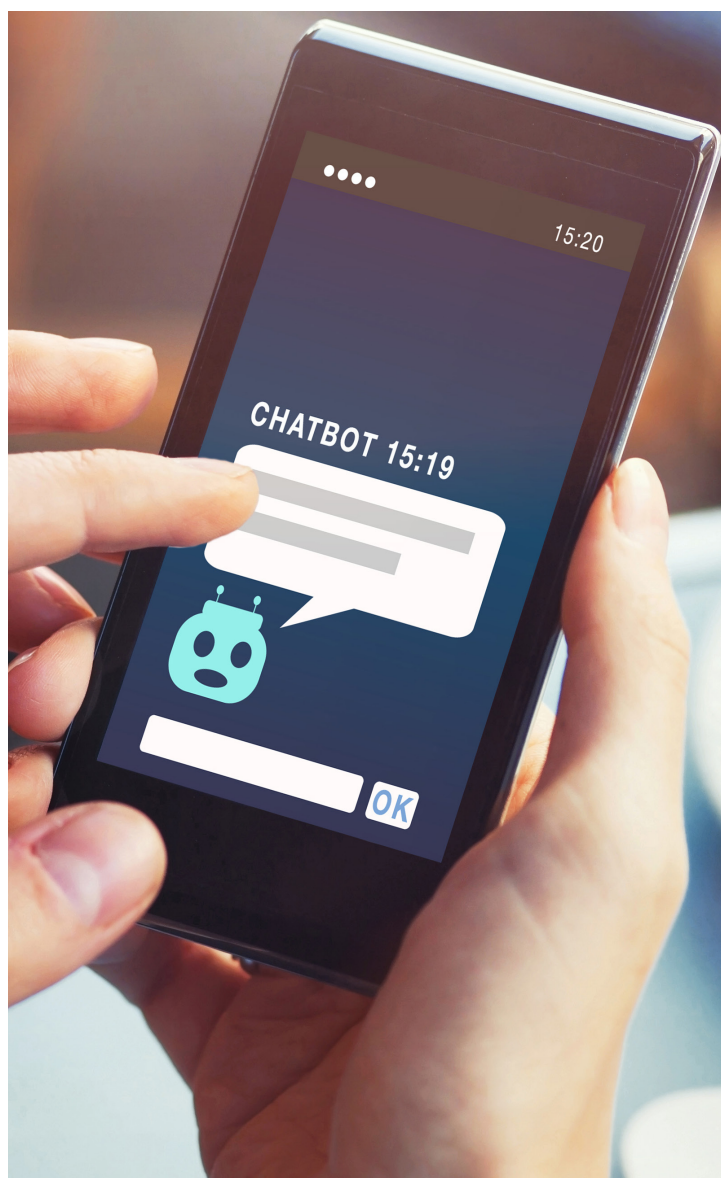
- * Zautomatyzowana obsługa prostych i często powtarzających się pytań w kluczowym i stale popularyzującym się kanale komunikacyjnym – czyli czacie na stronie internetowej Sazka.
- * Bardziej efektywne wykorzystanie zasobów ludzkich, w tym rozwój działalności biznesowej online, w której bot Sazki może odegrać ważną rolę.
- * Opcja rozszerzenia rozwiązania SOITRON*Bot na komunikację e-mail, formularze internetowe, środowiska online i sieci społecznościowe.
- * Zwrot z inwestycji w ciągu jednego roku.

Historia

Z centrum obsługi klienta czeskiej loterii Sazka kontaktuje się około 700 obecnych i potencjalnych klientów dziennie. Wielu z nich zadaje stosunkowo proste pytania. Na przykład pytają o rejestrację klienta, bieżące promocje, produkty i usługi.

Dlatego też, przy budowie nowego centrum obsługi klienta dla firmy Sazka, Soitron zaproponował wdrożenie chatbota, który mógłby automatycznie i autonomicznie obsługiwać przynajmniej część pytań osób odwiedzających witrynę firmy.

Kierownictwu Sazki ten pomysł spodobał się od samego początku, zdając sobie sprawę, że wymierną korzyścią będzie odciążenie agentów. Ponadto rozwiązanie daje możliwość proaktywnej komunikacji.



”Podstawową filozofią Soitron jest współpraca z klientem. Niezależnie od tego, czy klient woli zlecić wykonanie całego projektu firmie Soitron czy chce aktywnie uczestniczyć w pracy, skupiamy się na jego całkowitej satysfakcji. Od samego początku Sazka była aktywnie zaangażowana w rozwój Chatbot’a. Współpraca zespołów projektowych była niesamowita, i wiele nas nauczyła. Aco najważniejsze, doprowadziła do stworzenia trwałego związku z klientem, w którym Chatbot było początkiem naszej wspólnej innowacyjnej podróży. “

DAVID FOGLSZINGER

Product manager, Business Unit Cloud & Applications, SOITRON, s.r.o.

Rozwiązanie

Soitron, jako dostawca kompleksowych rozwiązań, był w stanie zagwarantować Sazce pełną implementację chatbota - od zaprojektowania scenariuszy logicznych chatbota, poprzez wdrożenie serwera aplikacji i oprogramowania semantycznego PoolParty, aż po integrację bota z rozwiązaniem Avaya Contact Center i konsekwentne wsparcie techniczne.

Koncept Sazkobot narodził się w firmie Soitron w rekordowym czasie.

„Najtrudniejszą częścią całego projektu było dotrzymanie terminów. Zwykle potrzebujemy kilku miesięcy na projekty o takiej skali, ale dzięki Sazkobot byliśmy w stanie przygotować i uruchomić produkt w ciągu jednego kwartału”, mówi Martin Reichelt, Business Unit Manager CLAPPS, Soitron.

Praktycznie wszystkie prace nad projektem zostały wykonane zdalnie. Sazka dostarczyła próbki scenariuszy konwersacji, z których eksperci Soitron wyodrębnili kluczowe tematy i dla każdego z nich przypisali różne alternatywne pytania. Równolegle pracowaliśmy nad zainstalowaniem serwera semantycznego i aplikacji. Chatbot został po raz pierwszy wdrożony w środowisku testowym, aby dokładnie przetestować jego funkcjonalność, w tym komunikację z centrum kontaktowym.

Całe rozwiązanie działa na infrastrukturze sprzętowej Sazka. Mimo, że równie dobrze można wdrożyć taki chatbot w chmurze, firma wolała uruchomić go na własnych serwerach, częściowo ze względu na wymogi prawne dotyczące przetwarzania i przechowywania danych osobowych.

Korzyści

Dzisiaj, kiedy odwiedzający Sazka.cz rozpoczyna czat, chatbot automatycznie przedstawia się w oknie czatu: „Witaj, jestem Sazkabot i postaram się pomóc. Jeśli nie będę w stanie odpowiedzieć na twoje pytanie, połączę Cię ze specjalistą ds. obsługi klienta.” W ten sposób klienci są w przejrzysty sposób informowani, że komunikują się z komputerem, a nie z agentem obsługi klienta.

Początkowo Sazkabot pomagał tylko przy rejestracji nowych klientów, ale dziś może obsłużyć znacznie szerszy zakres pytań. Może nawet zapewniać wsparcie dla ciągle zmieniających się kampanii promocyjnych. Dzięki szkoleniu przeprowadzonemu przez Soitron dla firmy Sazka, klient jest w stanie opracować nowe pytania lub nawet całe skrypty, aby rozwinąć umiejętności chatbota w ramach przeprowadzenia nowych konwersacji.

„**Nowy pomocnik**” w centrum obsługi klienta nie jest w stanie zrobić wszystkiego, co są w stanie zrobić „agenci”, ale **wyróżnia się szybkością, lojalnością, nigdy nie choruje, nie jest zmęczony i nigdy nie ma złego nastroju.**

Obecnie czat jest odpowiedzialny za ok. 50% całej komunikacji pomiędzy klientami Sazki i działem obsługi. Sazkabot jest odpowiedzialny za przeprowadzanie 1/5 wszystkich interakcji samodzielnie lub przy minimalnym wsparciu agenta.

„*Jednak możliwości wykorzystania czatu i bota znacznie wykraczają poza odpowiedzi na powtarzające się pytania. Chatboty mogą być również wykorzystywane do proaktywnej komunikacji. W takim przypadku wskaźnik powodzenia takiego rozwiązania zależy od konkretnych scenariuszy. Nasz najbardziej udany scenariusz biznesowy działa prawie wyłącznie przez chatbota*” - wyjaśnia Tomáš Němec, szef Sazka's Contact Center, a jego zdaniem ważny jest niski poziom błędów odpowiedzi, który w czeskiej firmie loteryjnej wynosi nie więcej niż 2%.

Sazka dostrzega potencjał dalszego wzrostu udziału czatu w całkowitej liczbie interakcji, zastępując e-maile i formularze internetowe. „Planujemy także dalszą integrację z naszym środowiskiem internetowym i sieciami społecznościowymi lub innymi proaktywnymi scenariuszami czatu, które mogą w dużej mierze obyć się bez agenta na żywo” - dodaje T. Němec.

DOŚWIADCZENIE NASZEGO KLIENTA

Komu polecilibyś chatbot i na co, z twojego doświadczenia, powinni zwrócić szczególną uwagę?

” Polecam chatbot każdej firmie, która używa czatu jako istotnej części ich komunikacji i widzi wyraźny potencjał automatyzacji. Szybkość, z jaką rozwijasz bota, powinna być w równowadze z maksymalnym wskaźnikiem sukcesu jego odpowiedzi. W centrum osługi klienta bot może obsługiwać kilkadziesiąt procent wszystkich interakcji z klientem, ale jeśli implementacja nastąpi zbyt szybko, może to mieć negatywny wpływ na jakość obsługi klienta, co jest trudne do naprawienia. Doświadczenie klienta jest kluczowe dla takiego projektu. Dlatego powiązaliśmy badanie satysfakcji klienta z botem, a także wewnętrznie monitorujemy jego odpowiedzi, mierzymy poziom błędów i optymalizujemy bota. Osobiście uważam, że ważne jest, aby poinformować klientów o bocie, aby wiedzieli, czy komunikują się z botem czy agentem, a także dać im możliwość połączenia się z agentem na żywo w dowolnym momencie. Uważam, że to był klucz do naszego sukcesu, ponieważ prawie nie otrzymujemy negatywnych opinii ze strony naszych klientów, nawet jeśli wiemy, że czasami popełnia błąd. Natomiast korzyści z wykorzystania Sazkabota są znacznie większe. “

TOMÁŠ NĚMEC
SAZKA a.s., Head of the Contact Centre

SOITRON* bot

SOITRON*bot to platforma programowa, która może komunikować się w języku klienta oraz obsługiwać rutynowe prośby i zapytania klientów lub pracowników. Bot może nie tylko zrozumieć, czego się od niego oczekuje, ale może również poprosić o wszelkie niezbędne lub brakujące dane, załadować je do odpowiednich systemów, wysłać potwierdzenia przetworzonych żądań, wstępnie zorganizować i wydrukować wypełnione formularze lub inne dokumenty. To wszystko niezależnie od różnych kanałów komunikacji - czat, e-mail lub głos (speech to text).

Więcej informacji na temat SOITRON * bot można znaleźć na stronie www.soitronbot.com



SAZKA a.s.

SAZKA a.s. jest największą i najstarszą firmą loteryjną w Republice Czeskiej z około 95% udziałem na rynku. Ich głównymi produktami są loterie liczbowe, z których najbardziej znaną jest Sportka. Oprócz gier liczbowych, ich oferta obejmuje także zdraпки, zakłady sportowe i gry mobilne.

Drugim filarem działalności firmy są usługi a w szczególności SAZKAmobil - czyli wirtualny operator telefonii komórkowej, doładowywanie telefonów komórkowych (PAYG), ułatwienie płatności za towary, usługi lub sprzedaż biletów.

SAZKA a.s. dostarcza swoje produkty poprzez unikalną sieć sprzedaży z ponad 7400 punktami sprzedaży w całej Republice Czeskiej, a także na stronie www.sazka.cz, gdzie klienci mogą grać w swoje ulubione gry online.

SAZKA a.s. jest częścią międzynarodowej sieci loteryjnej (posiadającej udziały także w greckiej loterii OPAP, Italian Lotto i Austrian Casinos Austria). SAZKA a.s. jest jedną z najbardziej uznawanych firm loteryjnych na świecie. Jako jedyna firma loteryjna na rynku czeskim SAZKA a.s. jest posiadaczem renomowanych certyfikatów odpowiedzialnego hazardu ze Światowego Stowarzyszenia Loterii i Stowarzyszenia Europejskich Loterii.

www.sazka.cz

SOITRON* SOITRON Group SE

Soitron jest firmą świadczącą usługi IT działającą na rynku Europy Środkowo-Wschodniej od 1991 roku. Filozofią firmy jest innowacyjność, dlatego jesteśmy liderem we wdrażaniu unikalnych technologii i rozwiązań.

Oferujemy swoim klientom produkty i usługi z zakresu robotyzacji i automatyzacji procesów, IoT, infrastruktury IT, rozwiązań komunikacyjnych i chmurowych, bezpieczeństwa IT, usług IT i outsourcingu, doradztwa, aplikacji IT lub digitalizacji działu IT. Nasza oferta produktowa obejmuje również inteligentne rozwiązania dla samochodów policyjnych, znane pod marką Mosy.

Grupa SOITRON zatrudnia ponad 800 międzynarodowych ekspertów i posiada centra zlokalizowane na Słowacji, w Czechach, Rumunii, Turcji, Bułgarii, Polsce i Wielkiej Brytanii.

www.soitron.com