

Případová studie: Virtuální asistent v zákaznickém centru AAA AUTO

Dvacet tisíc hovorů obsloužených voicebotem v průběhu 14 dní

Klient: AAA AUTO (Aures Holdings a. s.)

Období: červenec – srpen / 2021

Hlavní úspěchy: Vysoká úspěšnost v obslužení zákazníků voicebotem v českém, slovenském a polském jazyce.

“Od začátku spolupráce máme za sebou opravdu velký kus práce. Ve velmi krátkém čase se nám podařilo zprovoznit několik projektů, za což velmi děkuji celému týmu VOCALLS, který byl vždy připraven pomoci. Kdo stále nevěří této technologii, tak by měl velmi rychle tento názor opustit a vrhnout se do světa voicebotů a chatbotů. Bez nich si automatizování obchodních i neobchodních procesů již nedokážeme představit a věříme, že jsme zatím stále jen na začátku možností, které toto řešení nabízí. Ve všech případech se nám zatím ukazuje, že je nejen plnohodnotnou náhradou operátorů, ale i skvělým pomocníkem.”

Jan Duchoň, CC Project Manager

Úspěšně rozpoznávaných požadavků v routingu

Více jak 88 %

Úspěšnost kompletně vyplněných dotazníků s deseti otázkami v NPS

26 %

Obsloužených hovorů za srpen a polovinu září 2021

33 524

Klient:

Síť autocenter AAA AUTO působí na trhu již 29 let. Z České republiky postupně expandovala na Slovensko, do Polska a do Maďarska. V roce 2019 činil objem

jejích prodejů 86 tisíc automobilů, průměrně nabízí přes 16 tisíc automobilů denně.

Cíle:

Zefektivnit komunikaci společnosti • Sjednotit úroveň zákaznických linek ve třech zemích • Poskytnout klientovi praktický a "user friendly" nástroj pro správu kampaní, scénářů a reportingu.

Výzvy:

Klient již před zahájením spolupráce s VOCALLS využíval voicebota a chatbota od jiného dodavatele, jeho řešení mu ale neumožňovalo realizovat vlastní kampaně a v potřebné míře se zapojovat do editace a aktualizace scénářů. Hledal proto náhradu, která by nabízela více možností, byla celkově přehlednější a intuitivnější. Jedním z důležitých požadavků na nového dodavatele byla také možnost zpracování reportingů na vyšší úrovni.

Technické řešení a implementace:

Vytvořili jsme voicebota, který umí rozeznávat nejčastější požadavky volajících (např. dotazy na platby, smlouvy a další dokumenty, reklamace, proběhlé obchody a další) a zajistit přepojení na správného operátora. Kromě tří základních jazyků si poradí také s angličtinou, kterou umí poznat a klienta pak přepojit na anglicky hovořícího specialistu.

V případě kampaní na zjišťování spokojenosti zákazníků (NPS) voicebot provází zákazníka deseti otázkami, dokáže rozeznat hlasovou volbu od nuly do deseti, zaznamenává a vyhodnocuje i další možné odpovědi. Rozlišuje, jaký typ obchodu zákazník u AAA AUTO uskutečnil a podle toho vybírá otázky, které se ho přímo týkají.

AAA Auto má možnost v obou případech – tedy jak u zákaznické linky/chatu, tak u nárazových NPS - sám snadno vyhodnocovat výsledky a průběžně sledovat statistiky.

Výsledky:

Voicebot se úspěšně zapojuje do komunikace s klienty AAA AUTO v České republice, na Slovensku a v Polsku. Rozlišuje 10 tematických okruhů z oblasti nákupu, prodeje a výměny automobilů ve všech třech jazycích. Při komunikaci

s člověkem dokáže ve všech třech jazycích správně rozeznat více než 88 % témat, ve zbývajících případech klade doplňující otázky, aby mohl požadavek správně zařadit.

V oblasti zjišťování zákaznické spokojenosti dosahuje srovnatelných výsledků s lidskými operátory a mnohdy jejich úspěšnost i převyšuje. Průměrná úspěšnost voicebota se v tomto případě pohybuje kolem 26 % (tolik lidí projde hovorem s deseti otázkami až do konce).

Výsledky v bodech - routing

- 13 985 hovorů obslužených voicebotem v srpnu
- 19 539 hovorů obslužených voicebotem za prvních 14 dní v září
- 2 000 – 2 500 již stabilně obslužených hovorů denně
- Průběžným učením robota bylo dosaženo zásadního snížení nerozpoznaných požadavků – z 35 % při prvních zkušebních hovorech na aktuálních 12 % v polském jazyce, 8 % ve slovenském jazyce a 7 % v českém jazyce.

Výsledky v bodech - NPS

- 4 876 dovolaných klientů (CZ, SK a PL), kteří potvrdili svoji identitu a byli ochotní vyplnit dotazník
- 1 264 (tedy 25,9 %) klientů kompletně vyplnilo dotazník s deseti otázkami
- 759 (tedy 15,6 %) klientů vyplnilo dotazník alespoň částečně a odpovědělo na nejzásadnější otázku

„Tato čísla nám ukazují velmi přesnou kategorizaci hovorů a také dokazují, že práce s botem a jeho učení funguje. Při prvních hovorech jsme měli počet nerozpoznaných zpráv přes 35 %. Určitě tedy nelze připravit na začátku voicebota na všechny scénáře, ale je potřeba mu dát i péči při „živém“ provozu.“

Jan Duchoň, CC Project Manager