

Sazkobot od Soitronu zvládne vyřídit pětinu příchozích chatů Sazky

„Dobrý den, jsem Sazkobot a budu se Vám snažit pomoci. Pokud nedokážu odpovědět, přepojím Vás na specialistu zákaznické podpory.“

1. POŽADAVKY

- **Zbavit pracovníky kontaktního centra zátěže** spojené s vyřizováním jednoduchých a často se opakujících otázek.
- **Zefektivnit činnost kontaktního centra** a uvolnit kapacity potřebné k vyřizování složitějších problémů zákazníků.
- **Zintenzivnit proaktivní komunikaci** loterijní společnosti.

2. ŘEŠENÍ

- **Analýza historické komunikace Sazky** a extrakce nosných témat.
- **Návrh logiky, na jejímž základě má chatbot reagovat a komunikovat.**
- **Implementace** řešení **SOITRON*bot** určeného k zautomatizování komunikace.
- **Integrace do kontaktního centra Avaya** se sémantickým softwarem **PoolParty**.
- **Technická podpora, konzultace a školení**, která společnosti Sazka umožňují, aby samostatně vytvářela nové konverzační scénáře a rozšiřovala schopnosti chatbota.

3. VÝSLEDKY

- **Automatizované vyřizování jednoduchých a často se opakujících otázek** prostřednictvím klíčového a rozvíjejícího se komunikačního kanálu, kterým je chat na stránce společnosti Sazka.
- **Efektivnější využití personálních kapacit** včetně rozvoje obchodních online aktivit, do kterých Sazka dokáže bota do značné míry zapojit.
- **Možnost rozšířit řešení SOITRON*bot** i na e-mailovou komunikaci, webové formuláře nebo online prostředí a sociální síť.
- **Návratnost investice do jednoho roku.**

Zkušenosti zákazníka:

Komu byste chatbota doporučil a na co by si podle vašich zkušeností měl zájemce při zavádění dát největší pozor?

„Chatbota bych doporučil každé firmě, která už hodně využívá komunikaci přes chat a vidí jasný potenciál automatizace. Bota je potřeba rozvíjet tempem, které bude v rovnováze s maximální úspěšností jeho odpovědí. Jeho prostřednictvím se totiž v kontaktním centru dají pokrýt až desítky procent zákaznických interakcí, ale když věci uspěcháte, bude to mít zásadní negativní dopad na zákaznickou kušenost, což se potom špatně napравuje. Zákaznická zkušenost je pro projekt klíčová, proto máme na bota napojený i průzkum spokojenosti a zároveň interně monitorujeme odpovědi, měříme chybovost a bota neustále optimalizujeme. Osobně si myslím, že je důležité bota přiznat, aby zákazník věděl, jestli komunikuje se strojem nebo s člověkem a měl možnost nechat se kdykoli přepojit na pracovníka podpory. Myslím, že právě to je klíč našeho úspěchu, protože s negativním hodnocením nebo kritikou bota ze strany zákazníků se skoro nesetkáváme, ačkoli víme, že občas chybu udělá. Celkově jsou ale přínosy Sazkabota daleko vyšší.“

Tomáš Němec

Sazka, Vedoucí kontaktního centra

Výchozí stav

Na kontaktní centrum české loterijní společnosti Sazka se denně obrátí asi 700 stávajících i potenciálních zákazníků.

Velká část z nich přitom klade relativně jednoduché otázky. Ptají se třeba na registraci, na aktuálně probíhající akce nebo na produkty a služby. Při zavádění nového kontaktního centra Sazky společností Soitron se proto objevil i návrh na nasazení chatbota, který by dokázal automaticky a nezávisle vyřizovat požadavky alespoň části návštěvníků webu.

Vedení Sazky se tato myšlenka od začátku zalíbila. Manažeři si totiž uvědomovali, že by bylo vhodné zbavit pracovníky centra zátěže související s jednoduchými otázkami. Navíc je lákala i možnost využít chatbota k proaktivní komunikaci.

Řešení

Jako poskytovatel end-to-end řešení mohl Soitron přislíbit Sazce kompletní implementaci chatbota – od vytvoření logiky, podle které má chatbot odpovídat, přes nasazení aplikačního serveru a sémantického softwaru PoolParty od rakouské společnosti Semantic Web Company až po propojení s kontaktním centrem Avaya a následnou technickou podporu.

„Spolupráce se zákazníkem je primární filozofií Soitronu. Soustředíme se na maximální spokojenost, ať zákazník preferuje celý vývoj z “domu” Soitron, nebo se chce aktivně podílet na díle. Společnost Sazka se od začátku agilně zapojila do tvorby produktu Chatbot. Šlo o úžasnou spolupráci česko-slovenských týmů, která nás hodně naučila. Avšak co je nejdůležitější, vytvořil se přetrvávající vztah se zákazníkem, při kterém řešení Chatbot bylo začátkem společné cesty inovací.“

David Foglszinger

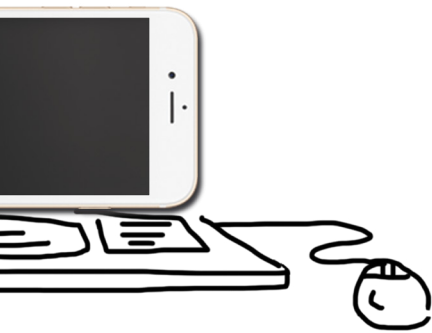
Soitron, Product manager, Business Unit Cloud & Applications

Sazkabot vznikl v Soitronu v rekordně krátkém čase. Nejtěžší na celém projektu bylo dodržet šibeniční termíny. Přestože projekty podobného rozsahu obvykle zaberou řadu měsíců, Sazkabota Soitron připravil a spustil za necelého čtvrt roku.

Prakticky všechny práce na projektu probíhaly na dálku. Sazka poskytla vzorky komunikace, ze kterých odborníci Soitronu vyextrahovali nosná témata a ke každému z nich pak přiřazovali různé varianty otázek. Zároveň pracovali na instalacích sémantického a aplikačního serveru. Chatbot byl nejprve nasazen v testovacím prostředí, aby se důkladně otestovala jeho funkčnost včetně komunikace s kontaktním centrem.

Celé řešení běží na hardwarové infrastruktuře Sazky. Chatbota sice není problém nasadit ani do cloudu, ale klient dal přednost provozu na vlastních serverech. Jedním z důvodů byly i legislativní požadavky na zpracování a uchování osobních údajů.





Přínosy

Když dnes návštěvník webové stránky www.sazka.cz zahájí chat, v komunikačním okně se mu automaticky představí chatbot: „Dobrý den, jsem Sazkobot a budu se Vám snažit pomoci. Pokud nedokážu odpovědět, přepojím Vás na specialistu zákaznické podpory.“ Zákazník tedy dostává jednoznačnou informaci o tom, kdy komunikuje se strojem a kdy s člověkem.

Sazkobot původně pomáhal jenom při registraci nových zákazníků, dnes zvládá odpovídat na mnohem širší okruh otázek. Podporu umí poskytnout dokonce i při kampaních, které se v čase neustále mění. Pracovníci Sazky dostali totiž od Soitronu školení, díky kterým si dnes mohou sami přidávat nové otázky nebo i celé scénáře a rozšiřovat tak konverzační schopnosti svého chatbota.

Nová posila kontaktního centra nedokáže všechno, co jeho lidští „kolegové“. Vyniká ale v rychlosti a pracovitosti. Je loajální, nikdy neonemocní ani se neunaví a nikdy

nemá špatnou náladu. Na hlavních kanálech, které Sazka využívá ke komunikaci se zákazníky, má chat momentálně až poloviční podíl a skoro pětinu z těchto interakcí dokáže Sazkobot necelý rok po zavedení vyřídit sám nebo ve spolupráci s pracovníkem podpory.

„Rozměr chatu a bota je ale mnohem širší. Dá se využívat i k proaktivní komunikaci. V takových případech závisí úspěšnost na konkrétním scénáři. Náš nejúspěšnější scénář pro obchodní účely je skoro úplně v režii chatbota,“ vysvětluje Tomáš Němec, vedoucí kontaktního centra Sazky. Důležitá je podle něj i nízká chybovost odpovědí, která se v české loterijní společnosti pohybuje maximálně na úrovni 2 %.

Sazka vidí další prostor k růstu podílu chatu na celkovém množství interakcí, a to především na úkor e-mailů a webových formulářů. *„V plánu máme i další integraci do online prostředí a sociálních sítí nebo do jiných scénářů proaktivních chatů, které se dokážou skoro vždycky obejít bez pomoci člověka,“* dodává T. Němec, vedoucí kontaktního centra Sazky.

**Sazka, a.s.**

SAZKA a.s. je největší a nejstarší loterijní společnost v České republice s cca 95% podílem na trhu. Hlavními produkty společnosti jsou číselné loterie a nejznámější hrou je Sportka. Vedle číselných loterií jsou součástí nabídky také stírací losy, sportovní kurzové sázky a rychloobrátkové hry.

Doplňkové služby jsou především největší mobilní virtuální operátor v České republice SAZKA mobil, dobíjení mobilních telefonů a zprostředkování plateb za služby a zboží nebo prodej vstupenek. Svoje produkty poskytuje SAZKA a.s. prostřednictvím jedinečné prodejní sítě s více než 7 400 prodejních míst na celém území České republiky a zároveň na internetové stránce www.sazka.cz, kde mohou zákazníci hrát svoje oblíbené hry online.

SAZKA a.s. je součástí nadnárodního loterijního holdingu Sazka Group, do kterého patří i podíly v řecké loterii OPAP, italském Lottu a rakouských Casinos Austria. SAZKA a.s. je jednou z nejreprezentativnějších loterijních společností na světě. Jako jediná loterijní společnost na českém trhu je také držitelem významných certifikátů za zodpovědný přístup k hraní od mezinárodních asociací World Lottery Association a European Lotteries.

www.sazka.cz

SOITRON* bot**SOITRON*bot**

SOITRON*bot je softwarová platforma, která dokáže komunikovat srozumitelným jazykem a vyřídit rutinní požadavky vašich klientů nebo zaměstnanců. Bot nejenže rozumí tomu, co od něho člověk chce, ale umí si vyžádat i potřebné nebo chybějící údaje, nahrát je do příslušných systémů, odeslat potvrzení o vyřízených požadavcích, připravit a vytisknout předvyplněné formuláře nebo jiné dokumenty, a to bez ohledu na to, jakými kanály komunikuje (chat, e-mail nebo telefon).

www.soitronbot.com

SOITRON s.r.o., člen skupiny SOITRON Group

Společnost Soitron je středoevropský integrátor, který působí na IT trhu již od roku 1991. Filozofií společnosti je snaha o neustálý pokrok. I proto je Soitron lídrem v zavádění jedinečných technologií a inovativních řešení. Svým klientům nabízí produkty a služby v oblasti robotizace a automatizace procesů, umělé inteligence, internetu věcí (IoT), IT infrastruktury, komunikačních a cloudových řešení, IT bezpečnosti, IT služeb a outsourcingu, IT poradenství a aplikací nebo digitalizace IT oddělení. Do produktového portfolia společnosti patří také řešení pro chytrá policejní auta – Mosy a služby v oblasti kybernetické bezpečnosti – Void Security Operations Center.

Soitron s.r.o. je členem skupiny Soitron Group, ve které pracuje přes 800 mezinárodních odborníků. Skupina sdružuje profesionální týmy na Slovensku, v České republice, Rumunsku, Turecku, Bulharsku, Polsku a Velké Británii.