



**O STORNO sa už nemusí starať pracovník  
zákazníckeho centra. Robot si s ním  
poradí rýchlejšie a bez zbytočných chýb.**

„Niekdedy ho len hodiny pozorujeme a neveríme, čo všetko dokáže. Už teraz máme pre neho prichystané nové úlohy. Zbavil nás otravnej práce a dal nám viac času venovať sa zmysluplnejším veciam pre našich zákazníkov.“

pracovník zákazníckeho centra

## **1. POŽIADAVKY**

- **Zautomatizovať** vybavovanie úplných a čiastočných **STORNO** požiadaviek zákazníkov a tým znížiť náklady
- **Zrýchliť vrátenie peňazí zákazníkovi v rámci** vybavovania **STORNO požiadaviek**, a tak **zvýšiť spokojnosť zákazníkov**
- **Zjednodušiť proces** prijímania a vybavovania STORNO požiadaviek
- **Skrátiť čas**, za ktorý je vybavená STORNO požiadavka zákazníka, a to hlavne v čase hlavnej sezóny
- **Znížiť ľudskú chybovosť**
- Vyskúšať fungovanie automatizácie pred jej možným využitím v ďalších službách kontaktného centra

## **2. RIEŠENIE**

- **Zaznamenanie a popísanie procesov** pri preberaní a vybavovaní zákazníckych ticketov
- **Audit** a spracovanie procesnej mapy
- **Zmapovanie infraštruktúry** zákazníka
- **Návrh automatizovaného softvérového riešenia (RPA)**
- Dizajn riešenia, testovanie, pilotná prevádzka, optimalizácia a ostrý štart

## **3. VÝSLEDKY**

- **Ušetrenie nákladov** (rádovo desiatky tisíc eur) na zbytočnej doprave stornovaného tovaru
- **Menej chýb** pri vybavovaní zákazníckych požiadaviek
- **Spokojnejší zákazníci**, ktorí sa dostanú k svojim peniazom omnoho skôr a ich požiadavky sú vybavené rýchlejšie, a to aj v najvyššej sezóne
- **Prečistené dáta**
- **Zamestnanci nerobia robotickú prácu** - môžu sa venovať zmysluplnejším činnostiam
- Zákaznícke požiadavky dnes vybavujú už dvaja roboti cez rôzne komunikačné kanály

## Východiská

Kontaktné centrá e-shopov patria k najvyťaženejším oddeleniam. Pri analýze ich činností spoločnosti často prichádzajú na to, že mnoho zakazníckych požiadaviek sa opakuje a zároveň sú časovo aj finančne náročné. Rovnako to bolo aj v prípade nášho zákazníka, ktorý prevádzkuje jeden z najväčších e-shopov na českom a slovenskom trhu. Spoločnosť chcela odbremeniť svojich zamestnancov kontaktného centra od repetitívnych úloh a zároveň znížiť náklady kontaktného centra.

Keď naši špecialisti prenikli do procesov, ktoré nasledujú po prebratí zakazníckej požiadavky kontaktným centrom, uvedomili si obrovský priestor na automatizáciu množstva repetitívnych krokov. Len obyčajná požiadavka na stornovanie objednávky odštartuje kolotoč niekoľkých operácií. Treba ju nájsť, overiť jej stav, zastaviť jej vyskladnenie v dodávateľskom sklade, vrátiť peniaze za stornovaný tovar, informovať zákazníka. V prípade, že je už na ceste, zistiť, kde sa tovar nachádza a vrátiť ho do skladu.

V kontaktných centrách prichádzajú požiadavky od zákazníkov cez rôzne komunikačné kanály, niekedy aj duplikovane. Robot sa vie napojiť na akýkoľvek z nich – či už ide o telefón, email, chat alebo web, overiť duplicity a následne požiadavku automaticky spracovať v reálnom čase.

## Riešenie

Začiatky takýchto projektov sú vždy „detektívne“. Je potrebné vypátrať všetkých, ktorí sú do procesov zapojení a popísať ich činnosti krok za krokom, pretože automatizovať sa môže len dokonale popísaný proces.

Práca Soitron špecialistov pozostávala z desiatok hodín strávených s tými, ktorí majú vybavovanie daného procesu na starosti. V tomto prípade sa na vybraných pracovných staniciach nahrávali obrazovky, zaznamenávalo sa každé kliknutie.

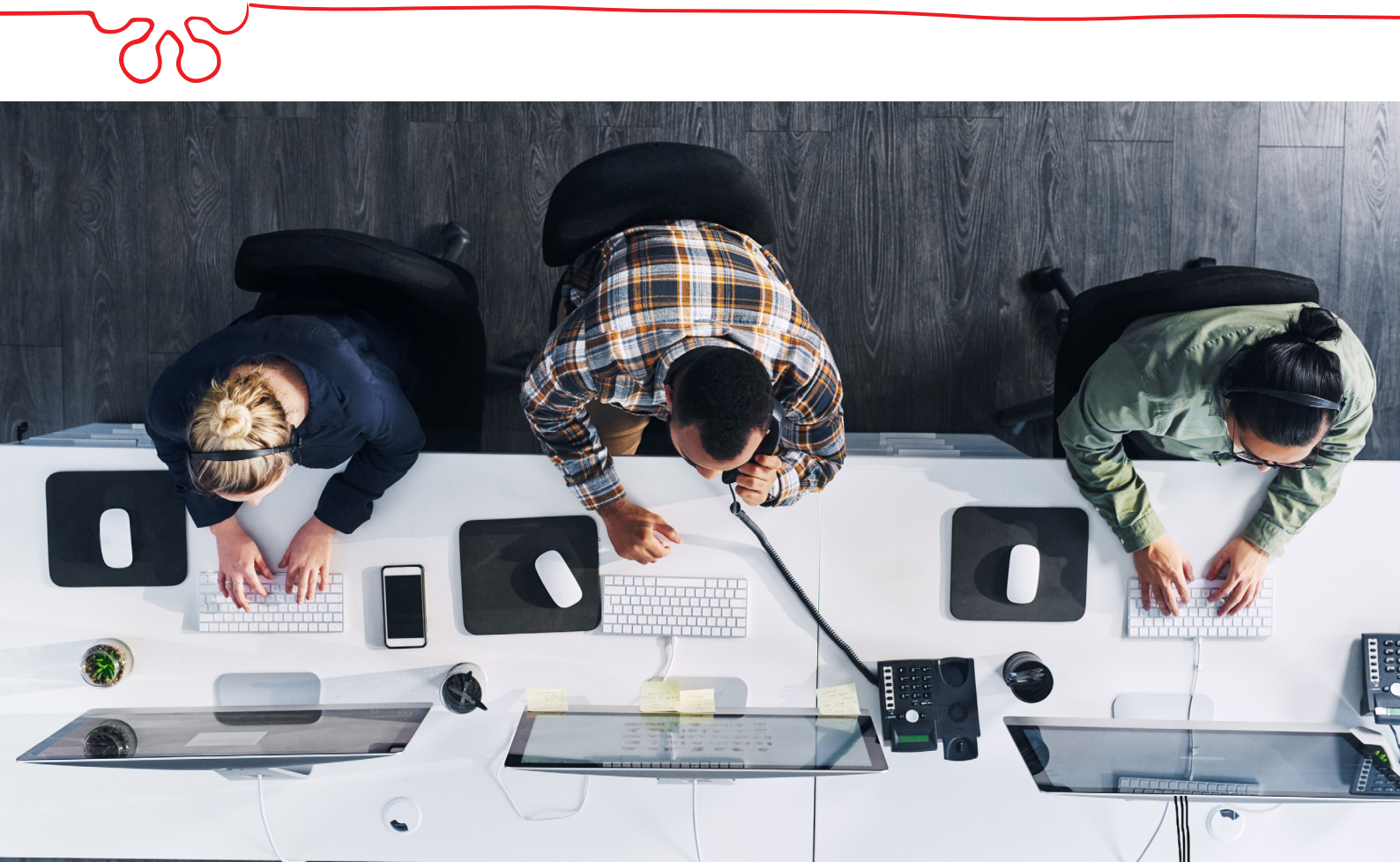
Rozplietaním postupov vznikala košatá procesná mapa. Na jej začiatku bol jediný cieľ - urobiť STORNO. Scenárov, ako sa k nemu dostať, bolo mnoho. Auditovací dokument, ktorý na konci vznikol, mal až 250 strán.

Pri príprave spoločnosti na automatizáciu je okrem postupov potrebné zmapovať aj existujúce technológie a IT infraštruktúru. Softvéroví roboti sa „montujú“ do systému dvomi spôsobmi. Jedna možnosť je využiť takzvané API. Ide o akýsi softvérový konektor, ktorý býva súčasťou programov - napríklad poštového klienta. Cez túto štandardizovanú „zásuvku“ sa softvérový robot dokáže pripojiť do aplikácie, získavať z nej údaje alebo zadávať príkazy.

„Jedno STORNO môže zamestnancovi zabráť desiatky minút - sú však mesiace, napríklad pred Vianocami, kedy ich prídu tisíce. Potenciál na úsporu času a zníženie chybovosti prepracovaných zamestnancov je v kontaktných centrách obrovský.“

**Viktória Lukáčová Bracjunová**  
Soitron, Business and Product  
Development Manager a špecialistka  
na RPA





Ak aplikácia, ktorú klient používa, nemá API rozhranie, dokáže sa softvérový robot naučiť rozoznávať dianie na obrazovke počítača, čítať z nej a na základe toho robiť rozhodnutia a úkony - inak povedané klikáť namiesto človeka.

V tomto kontaktnom centre sa po analýze Soitron RPA tím rozhodol pre kombináciu oboch uvedených spôsobov - časť svojej práce vykonáva robot cez API a pri niektorých úkonoch zase skenuje dianie na obrazovke počítača.

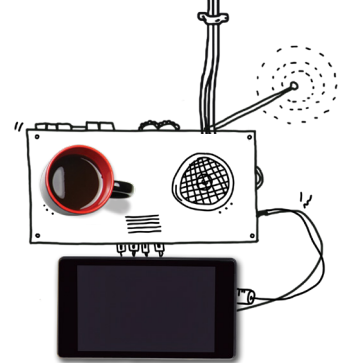
Po každom nadizajnovaní robota prichádza fáza testovania, počas ktorej dostane robot za úlohu vyriešiť niekoľko simulovaných požiadaviek. Ani v tomto prípade tomu nebolo inak. Po dvoch týždňoch „zácviku“ bol robot vytrénovaný natoľko, aby zvládol ostrú prevádzku. Zároveň manažér spoločnosti môže prácu robota kedykoľvek skontrolovať aj pomocou svojho mobilného zariadenia.

## Výsledok

Robot si preklepne každú STORNO požiadavku, ktorá príde cez jeden zo zákazníckych kanálov spoločnosti cez telefón IVR, webový chat alebo e-mail, prípadne web formulár. Ak usúdi, že si s ňou dokáže poradiť, postará sa o ňu od začiatku až do konca. Znamená to, že overí číslo objednávky, zistí v akom stave sa nachádza (sklad, tovar na ceste atď.) a podľa zistených skutočností notifikuje pracovníka logistiky v danom systéme. Zároveň v rovnakom čase preverí, či zákazník za tovar už zaplatil a či pri platbe použil zľavový kód alebo poukážku.

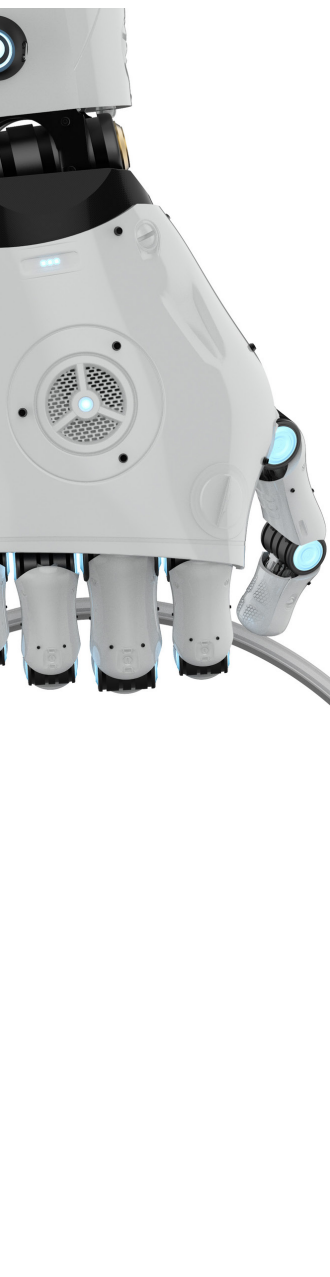
Práve s vrátením peňazí súvisí ďalší proces, ktorý sme v spoločnosti zautomatizovali. Robot totiž dokáže vstúpiť do platobnej brány a zákazníkovi automaticky vrátiť peniaze a vysporiadať sa aj so zľavovými kupónmi a poukážkami. Na začiatku sa robot dokázal postarať o polovicu STORNO operácií, ktoré musel predtým

vykonávať človek. Pomaly sa učí robiť viac a viac. Dnes vykonávajú storno operácie už dvaja roboti, pričom dokážu spracovať aj čiastočné storná, kedy zákazník stornuje len časť svojej objednávky. Automatizácia v tomto prípade ušetrila desiatky hodín ľudskej práce na dennej báze. Získaný čas môžu zamestnanci na zákazníckom oddelení venovať požiadavkám zákazníkov, ktoré si vyžadujú sofistikovanejšie riešenia.



# KONTAKTNÉ CENTRUM

OBCHOD A SLUŽBY



V činnostiach, ktoré sú nudné a repetitívne pre človeka, je robot „ako doma“ - pracuje bez prestávky a bez chýb. Stornované objednávky dokáže stopnúť ihneď, veľakrát tak zabráni ich expedovaniu zo skladu a ušetrí náklady na dopravu späť. Ročne ide o desiatkytisíc eur.

A predovšetkým, zákazníci značky sú spokojnejší, pretože ich požiadavky sú vybavené rýchlejšie. Spoločnosť nasadila robota aj v ďalších kontaktných centrách skupiny a chystá sa na automatizáciu aj iných procesov.

„Vedľajším efektom je väčší poriadok v dátach, objednávkach, stornách a takmer úplná eliminácia reworku. A je toho ešte veľa, čo sa robot dokáže naučiť a s čím by vedel pomôcť. Už teraz vieme o ďalších stovkách hodín ročne, ktoré s jeho pomocou zákazník dokáže ušetriť“

## Viktória Lukáčová Bracjunová

Soitron, Business and Product Development Manager a špecialistka na RPA



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

Spoločnosť Soitron je stredoeurópskym integrátorom, ktorý pôsobí na IT trhu už od roku 1991. Filozofiou spoločnosti je snaha neustále napredovať, a aj preto je lídrom v zavádzaní unikátnych technológií a inovatívnych riešení. Svojim klientom ponúka produkty a služby v oblasti robotizácie a automatizácie procesov, internetu vecí (IoT), IT infraštruktúry, komunikačných a cloudových riešení, IT bezpečnosti, IT služieb a outsourcingu, IT poradenstva a aplikácií či digitalizácie IT oddelení. Do produktového portfólia patrí aj riešenie pre inteligentné policajné autá, ktoré je známe pod značkou Mosy. SOITRON, s.r.o. je členom skupiny SOITRON Group, v ktorej pracuje viac ako 800 medzinárodných odborníkov. Skupina združuje profesionálne tímy na Slovensku, v Českej republike, Rumunsku, Turecku, Bulharsku, Poľsku a Veľkej Británii.