



**O STORNO se už nemusí starat pracovníci kontaktního centra. Rychleji a bez zbytečných chyb si s ním poradí robot.**

„Někdy ho jenom hodiny pozorujeme a nevěříme, co všechno dokáže. Už teď pro něj máme připravené nové úkoly. Zbavil nás otravné práce a dal nám víc času věnovat se lepším věcem užitečným pro naše zákazníky“

pracovník zákaznického centra

## **1. POŽADAVKY**

- **Zautomatizovat vyřizování požadavků** na plné nebo částečné STORNO od zákazníků a snížit náklady
- **Zrychlit vracení peněz** zákazníkům na základě vyřízených požadavků na STORNO a zvýšit spokojenost zákazníků
- **Zjednodušit proces** přijímání a vyřizování požadavků na STORNO
- **Zkrátit dobu vyřizování požadavků** na STORNO od zákazníků, především během hlavní sezóny
- **Snížit chybovost lidí**
- **Vyzkoušet fungování automatizace** před jejím případným využitím v dalších službách kontaktního centra

## **2. ŘEŠENÍ**

- **Zaznamenání a popis procesů** při přebírání a vyřizování ticketů od zákazníků
- **Audit** a zpracování procesní mapy
- **Zmapování infrastruktury** zákazníka
- **Návrh automatizovaného softwarového řešení (RPA)**
- Design řešení, testování, pilotní provoz, optimalizace a ostrý start

## **3. VÝSLEDKY**

- **Úspora nákladů** (řádově stovek tisíc korun nebo víc) za zbytečnou přepravu stornovaného zboží
- **Méně chyb** při vyřizování zákaznických požadavků
- **Spokojenější zákazníci**, kteří se mnohem rychleji dostanou ke svým penězům a mají požadavky vyřízené dřív i v sezónních špičkách
- **Pročištěná data**
- Zaměstnanci neztrácejí čas mechanickými činnostmi a **můžou se věnovat smysluplnějším věcem**
- Zákaznické požadavky dnes vyřizují už dva roboti na různých komunikačních kanálech

**Východiska**

Kontaktní centra e-shopů patří k nevytíženějšímu oddělení. Při analýze jejich činnosti společnosti často přicházejí na to, že se hodně zákaznických požadavků opakuje a jsou časově i finančně náročné. Stejně to bylo i u našeho zákazníka, který provozuje jeden z největších e-shopů na českém a slovenském trhu. Společnost chtěla ulehčit zaměstnancům svého kontaktního centra od repetitivních úkolů a zároveň snížit náklady na kontaktní centrum.

Když naši specialisté pronikli do procesů, které následují po přijetí požadavku zákazníka kontaktním centrem, uvědomili si, jak obrovský je prostor pro automatizaci velkého množství repetitivních kroků. Obvyčejný požadavek na stornování objednávky pokaždé spustí kolotoč několika operací. Objednávku je potřeba vyhledat, ověřit její stav, zastavit její vyskladňování u dodavatele, vrátit peníze za stornované zboží a informovat zákazníka. V případě, že je zboží už na cestě, je nutné zjistit, kde se nachází, a vrátit ho do skladu.

Do kontaktních center přicházejí požadavky zákazníků různými komunikačními kanály a někdy jsou i duplicitní. Robot se umí napojit na jakýkoli z těchto kanálů, ať už jde o telefon, e-mail, chat nebo web, ověřit duplicitu a následně požadavek automaticky zpracovat v reálném čase.

**Řešení**

Začátky takových projektů bývají hlavně o „detektivní“ práci. Je potřeba vypátrat všechny, kteří se na procesech podílejí, a popsat jejich činnosti krok za krokem, protože automatizovat je možné jenom dokonale popsaný proces.

Práce specialistů Soitron zahrnovala desítky hodin strávených s lidmi, kteří mají průběh daného procesu na starosti. Na vybraných pracovních stanicích se nahrávaly obrazovky a zaznamenávalo se každé kliknutí.

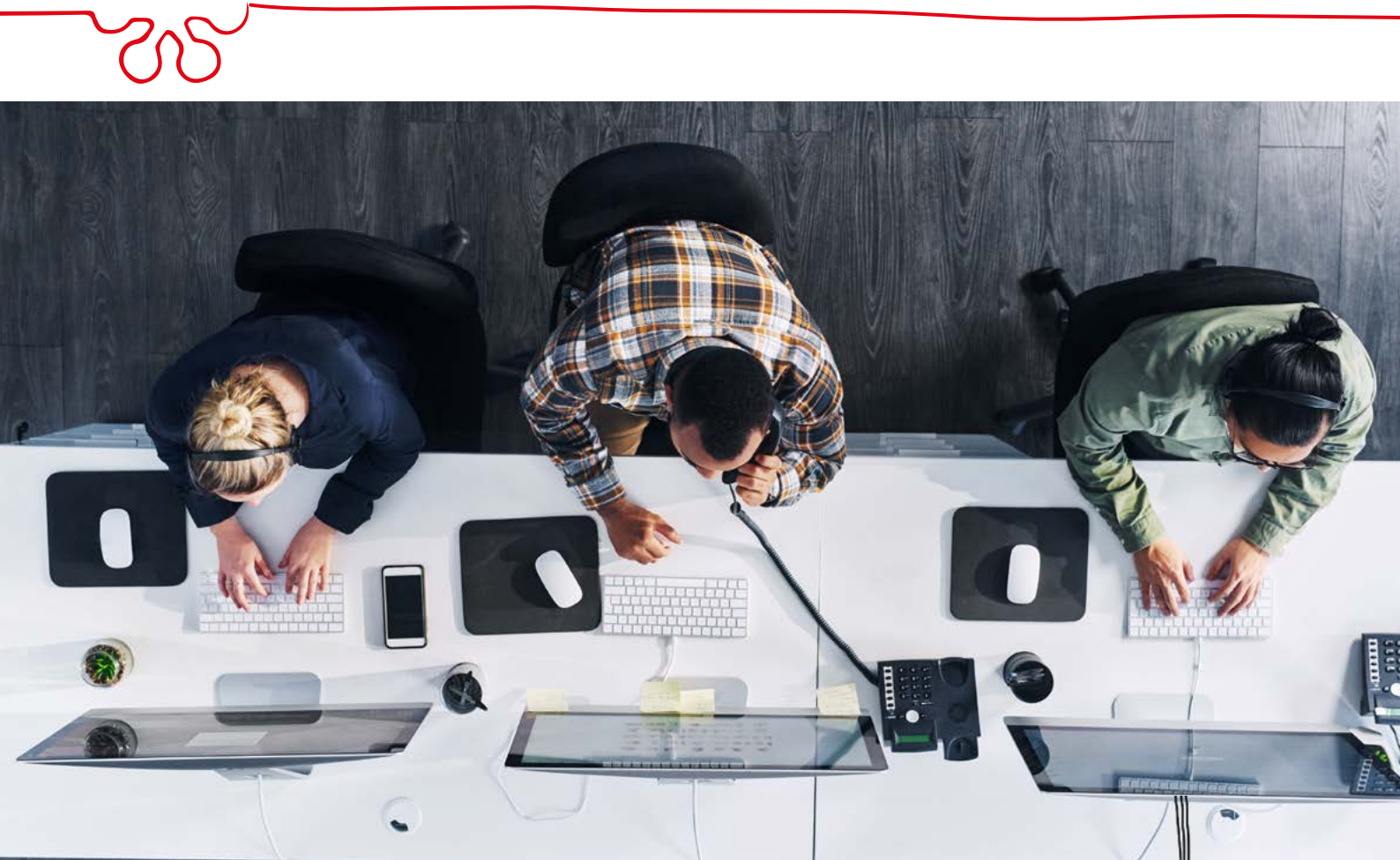
Rozpletením postupů vznikla košatá procesní mapa. Na jejím začátku byl jediný cíl – provést STORNO. Scénářů, jak se k němu dostat, byla spousta. A výsledný auditní dokument měl nakonec asi 250 stránek.

Během přípravy společnosti na automatizaci je vedle postupů potřeba zmapovat i stávající technologie a IT infrastrukturu. Softwaroví roboti se do systému „montují“ dvěma způsoby. Jednou z možností je použít tzv. API. Jde o svého druhu softwarový konektor, který bývá součástí programů – například poštovního klienta. Přes tuto standardizovanou „zásuvku“ se softwarový robot dokáže připojit do aplikace, získávat z ní data nebo jí zadávat příkazy.

„Každé STORNO může zaměstnanci zabrat až desítky minut – a jsou měsíce, například před Vánocemi, kdy jich přijdou tisíce. Potenciál k úspoře času a snížení chybovosti přepracovaných zaměstnanců je v kontaktních centrech obrovský“

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





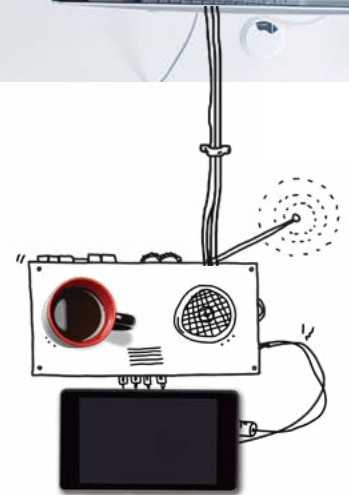
Pokud aplikace, kterou klient používá, nemá API rozhraní, dokáže se softwarový robot naučit rozeznávat dění na obrazovce počítače, číst z ní a na základě toho přijímat rozhodnutí a provádět úkony – jinak řečeno klikat namísto člověka.

V tomto kontaktním centru se po analýze RPA tým společnosti Soitron rozhodl pro kombinaci obou uvedených způsobů – část svojí práce dělá robot přes API, ale při některých úkonech skenuje dění na obrazovce počítače.

Po návrhu přichází fáze testování, během které dostane robot za úkol vyřešit několik simulovaných požadavků. Ani v tomto případě to nebylo jinak. Po dvou týdnech „zácviku“ byl robot vytrénovaný natolik, aby zvládl ostrý provoz. Manažer společnosti navíc může práci robota kdykoli zkontrolovat ze svého mobilního zařízení.

## Výsledek

Robot prověří každý požadavek na STORNO, který zákazníci pošlou přes některý z komunikačních kanálů společnosti: telefon IVR, webový chat nebo e-mail, případně webový formulář. Pokud robot usoudí, že si s požadavkem dokáže poradit, postará se o něj od začátku až do konce. Ověří číslo objednávky, zkontroluje, v jakém stavu zrovna je (sklad, zboží na cestě atd.) a podle toho, co zjistí, upozorní pracovníka logistiky v příslušném systému. Současně taky prověří, jestli zákazník zboží už zaplatil a jestli při platbě použil slevový kód nebo poukázku. Právě s vrácením peněz souvisí další proces, který jsme ve společnosti zautomatizovali. Robot totiž dokáže vstoupit do platební brány a zákazníkově automaticky vrátit peníze a vypořádá se i se slevovými kupóny a poukázkami. Na začátku dokázal robot vyřídit polovinu



STORNO operací, které musel předtím dělat člověk. A pomalu se učí dělat víc a víc. Dnes provádějí storna už dva roboti, kteří dokážou zpracovat i částečná storna, kdy zákazník zruší jenom část svojí objednávky. V tomto případě ušetřila automatizace desítky hodin lidské práce denně. Získaný čas můžou zaměstnanci na zákaznickém oddělení věnovat požadavkům zákazníků, které vyžadují sofistikovanější řešení.

# KONTAKTNÍ CENTRUM

OBCHOD A SLUŽBY



V činnostech, které jsou pro člověka nudné a repetitivní, je robot jako doma a provádí je bez přestávek a chyb. Stornované objednávky dokáže zastavit okamžitě a často zabráni jejich vyexpedování ze skladu, což ušetří náklady na zpáteční dopravu. Ročně jde o stovky tisíc korun nebo víc.

A co je nejdůležitější, koneční zákazníci jsou spokojenější, protože vyřizování jejich požadavků trvá kratší dobu. Společnost nasadila robota i v dalších kontaktních centrech skupiny a chystá se na automatizaci dalších procesů.

„Vedlejším efektem je větší pořádek v datech, objednávkách, stornech a téměř úplná eliminace dodatečné práce. Robot se toho dokáže naučit ještě hodně a vyřeší spoustu věcí. Už teď víme o dalších stovkách hodin ročně, které může s jeho pomocí zákazník ušetřit.“

**Viktória Lukáčová Bracjunová**

Soitron, Business and Product Development Manager a specialistka na RPA

**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, 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, které je známé pod značkou Mosy. 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.