

**Sazkobot od Soitronu zvládne vybaviť takmer pätinu prichádzajúcich chatov Sazky a.s.**

„Dobrý deň, som Sazkobot a budem sa Vám snažiť pomôcť. Ak nebudem vedieť odpovedať, prepojím Vás na špecialistu zákazníckej podpory.“

## **1. POŽIADAVKY**

- **Odbremeniť agentov kontaktného centra** od vybavovania jednoduchých a často sa opakujúcich otázok.
- **Zefektívniť činnosť kontaktného centra a uvoľniť kapacity** pre vybavovanie zložitejších problémov zákazníkov.
- **Zintenzívniť proaktívnu komunikáciu** lotériovej spoločnosti.

## **2. RIEŠENIE**

- **Analýza historickej komunikácie** Sazky a vyextrahovanie nosných tém.
- **Návrh logiky, na základe ktorej má chatbot reagovať a komunikovať.**
- **Implementácia riešenia SOITRON\*bot** na automatizáciu samotnej komunikácie.
- **Integrácia s kontaktným centrom Avaya a semantickým softvérom PoolParty.**
- **Technická podpora, konzultácie a školenia**, na základe ktorých si dokáže spoločnosť Sazka sama vytvárať nové konverzačné scenáre a rozširovať schopnosti chatbota.

## **3. VÝSLEDKY**

- **Automatizované vybavovanie jednoduchých a často sa opakujúcich otázok** cez kľúčový a rastúci komunikačný kanál, akým je chat na stránke spoločnosti Sazka.
- **Efektívnejšie využívanie ľudských kapacít** vrátane rozvoja obchodných online aktivít, do ktorých Sazka dokáže bota vo veľkej miere zapojiť.
- **Možnosť rozšíriť riešenie SOITRON\*bot** aj na emailovú komunikáciu, webové formuláre či online prostredie a sociálne siete.
- **Návratnosť investície do jedného roku.**

**Skúsenosť nášho zákazníka:**

*Komu by ste chatbota odporučili a na čo by si mal dať z vašich skúseností záujemca pri zavádzaní najväčší pozor?*

„Chatbota by som odporučil každej firme, ktorá už výraznejšie využíva komunikáciu cez chat a vidí jasný potenciál automatizácie. Bota treba rozvíjať takou rýchlosťou, ktorá bude v rovnováhe s maximálnou úspešnosťou jeho odpovedí. Cez bota sa v kontaktnom centre dajú pokryť aj desiatky percent zákazníckych interakcií. Ak to však urobíte rýchlo, môže to mať zásadný negatívny dopad na zákaznícku skúsenosť, čo sa potom v budúcnosti ťažko napráva. Zákaznícka skúsenosť je pre projekt kľúčová, preto máme aj na bota napojený prieskum spokojnosti a zároveň interne monitorujeme odpovede, meriame chybovosť a neustále bota optimalizujeme. Osobne si myslím, že je dôležité bota priznať, aby zákazník vedel, či komunikuje s botom alebo so živým agentom a dať mu tiež možnosť kedykoľvek sa na živého agenta prepojiť. Myslím, že práve to je kľúč nášho úspechu, lebo s negatívnym hodnotením alebo kritikou bota zo strany zákazníkov sa takmer nestretávame, hoci vieme, že občas chybu urobí. Celkovo sú však prínosy Sazkabota ďaleko vyššie.“

**Tomáš Němec**

Sazka, vedúci kontaktného centra

**Východiská**

Na kontaktné centrum českej lotérieovej spoločnosti Sazka sa denne obracia zhruba 700 existujúcich aj potenciálnych zákazníkov. Veľká časť z nich pritom kladie relatívne jednoduché otázky. Pýtajú sa napríklad na registráciu, alebo majú otázky súvisiace s aktuálne prebiehajúcimi akciami, či produktami a službami.

Preto, keď spoločnosť Soitron zavádzala v Sazke nové kontaktné centrum, bolo prirodzené, že sa objavil aj návrh na zavedenie chatbota, ktorý by vedel automatizovane a autonómne vybavovať požiadavky aspoň časti návštevníkov webu. Manažérom Sazky sa táto myšlienka od začiatku zapáčila. Uvedomovali si, že by bolo dobré odbremeniť agentov od jednoduchých otázok. Navyše, lákala ich aj myšlienka využiť chatbota na proaktívnu komunikáciu.

**Riešenie**

Soitron, ako poskytovateľ end-to-end riešení, vedel Sazke prisľúbiť kompletnú implementáciu chatbota – od vytvorenia logiky, podľa ktorej má chatbot odpovedať, cez nasadenie aplikačného servera a sémantického softvéru PoolParty od rakúskej spoločnosti Semantic Web Company, až po prepojenie s kontaktným centrom Avaya a následnú technickú podporu.

„Spolupráca so zákazníkom je primárnou filozofiou Soitronu. Sústredíme sa na maximálnu spokojnosť, či zákazník preferuje celý vývoj z „domu“ Soitron, alebo sa chce aktívne podieľať na diele. Spoločnosť Sazka sa od začiatku agilne zapájala do tvorby produktu Chatbot. Išlo o úžasnú spoluprácu česko-slovenských tímov, ktorá nás veľa naučila, avšak čo je najdôležitejšie, vytvorila pretrvávajúci vzťah so zákazníkom, pri ktorom riešenie Chatbot bolo začiatkom spoločnej cesty inovácií.“

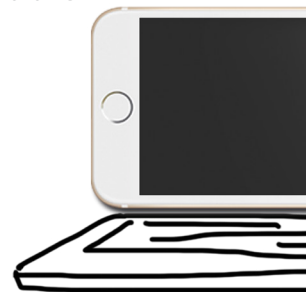
**David Foglszinger**

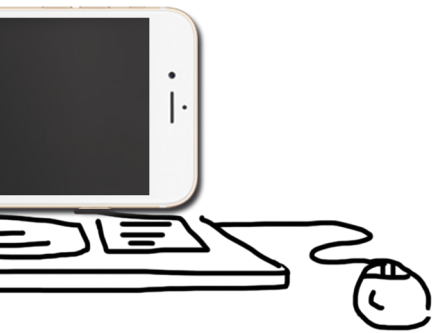
Soitron, produktový manažér, Business Unit Cloud &amp; Applications

Sazkabot sa zrodil v dielni Soitronu v rekordne krátkom čase. Najťažšie na celom projekte bolo splniť šibeničné termíny. Hoci na projektoch obdobného rozsahu zvyčajne Soitron pracuje niekoľko mesiacov, Sazkabota pripravil a spustil za necelý štvrtrok.

Prakticky všetky práce na projekte prebiehali na diaľku. Sazka poskytla vzorky komunikácie, z ktorej odborníci Soitronu vyextrahovali nosné témy a ku každej z nich priradili rozličné varianty otázok. Popri tom pracovali na inštaláciách sémantického a aplikačného servera. Chatbot bol najskôr nasadený v testovacom prostredí, aby sa dôkladne otestovala jeho funkčnosť vrátane komunikácie s kontaktným centrom.

Celé riešenie beží na hardvérovej infraštruktúre Sazky. Hoci chatbota nie je problém nasadiť ani do cloudu, firma uprednostnila prevádzku na vlastných serveroch, aj vzhľadom k legislatívnym požiadavkám na spracovanie a uchovávanie osobných údajov.





## Prínosy

Keď dnes návštevník webovej stránky Sazka.cz zaháji chat, v komunikačnom okne sa mu automaticky predstaví chatbot: „Dobrý deň, som Sazkobot a budem sa Vám snažiť pomôcť. Ak nebudem vedieť odpovedať, prepojím Vás na špecialistu zákazníckej podpory.“ Zákazník je teda transparentne informovaný, kedy komunikuje so strojom a kedy so živým agentom.

Sazkobot pôvodne pomáhal iba pri registrácii nových zákazníkov, dnes však zvláda odpovedať na oveľa širší okruh otázok. Podporu vie dokonca poskytovať aj pre kampane, ktoré sa v čase neustále menia. Pracovníci Sazky dostali totiž od Soitronu aj školenia, vďaka ktorým si dnes vedia sami pridávať nové otázky či celé scenáre a rozširovať tak konverzačné schopnosti svojho chatbota.

Nová posila kontaktného centra síce nedokáže všetko čo jeho „kolegovia“ agenti, vyniká však v rýchlosti a v pracovitosti. Je lojálny, nikdy neochorie, nikdy sa neunaví a nikdy nemá zlú náladu. Na hlavných ka-

náloch pre komunikáciu so zákazníkmi v Sazke má v súčasnej dobe chat až polovičný podiel, pričom takmer pätinu z týchto interakcií dokáže Sazkobot necelý rok po zavedení vybaviť sám alebo v spolupráci s agentom.

„Rozmer chatu a bota je však oveľa širší. Dá sa využívať aj na proaktívnu komunikáciu. Vtedy úspešnosť závisí na konkrétnom scenári. Náš najúspešnejší scenár pre obchodné účely je takmer úplne v réžii chatbota,“ vysvetľuje Tomáš Němec, vedúci kontaktného centra Sazky. Dôležitá je podľa neho aj nízka chybovosť odpovedí, ktorá sa v českej lotériovej spoločnosti pohybuje maximálne na úrovni 2%.

Sazka vidí ďalší priestor pre rast podielu chatu na celkovom množstve interakcií, a to najmä na úkor emailov a webových formulárov. „Máme v pláne aj ďalšiu integráciu do online prostredia a sociálnych sietí alebo do ďalších scenárov proaktívnych chatov, ktoré sa dokážu takmer zaobísť bez živého agenta,“ dodáva T. Němec.



**Sazka, a.s.**

SAZKA a.s. je najväčšou a najstaršou lotériovou spoločnosť v Českej republike s asi 95% podielom na trhu lotérií. Hlavnými produktmi spoločnosti sú číselné lotérie s najznámejšou hrou Sportka. Okrem číselných lotérií sú v produktovej ponuke stieracie žreby, športové kurzové stávky a rýchloobrátkové hry.

Druhým pilierom sú pridávané denne služby, najmä najväčší mobilný virtuálny operátor v Českej republike SAZKA mobil, dobíjanie mobilných telefónov a sprostredkovanie platieb za služby a tovar alebo predaj vstupeniek. Svoje produkty poskytuje SAZKA a.s. jednak prostredníctvom unikátnej predajnej siete s viac ako 7 400 predajnými miestami rozmiestnenými po celej Českej republike, ako aj na internetovej stránke [www.sazka.cz](http://www.sazka.cz), kde môžu zákazníci hrať svoje obľúbené hry online.

SAZKA a.s. je súčasťou medzinárodného lotériového holdingu Sazka Group (patrí sem aj podiel v gréckej lotérii OPAP, talianskom Lotto a rakúskych Casinos Austria). SAZKA a.s. patrí medzi najreprezentatívnejšie lotériové spoločnosti na svete. Ako jediná lotériová spoločnosť na českom trhu je držiteľom významných certifikátov pre zodpovedné hranie od medzinárodných asociácií World Lottery Association a European Lotteries.

[www.sazka.cz](http://www.sazka.cz)

**SOITRON\*bot****SOITRON\*bot**

SOITRON\*bot je softvérová platforma, ktorá má schopnosť komunikovať zrozumiteľným jazykom a vybaviť rutinné požiadavky vašich klientov či zamestnancov. Nielenže dokáže rozumieť tomu, čo od neho človek chce, ale vie si aj vyžiadať potrebné či chýbajúce údaje, nahráť ich do príslušných systémov, odoslať potvrdenia o vybavených požiadavkách, predpripraviť a vytlačiť vyplnené formuláre alebo iné dokumenty, a to bez ohľadu na to, akými kanálmi komunikuje - chat, e-mail alebo hovor.

[www.soitronbot.com](http://www.soitronbot.com)

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

Spoločnosť Soitron je stredoeurópsym 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, umelej inteligencie, 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 – Mosy a služby v oblasti kybernetickej bezpečnosti – Void Security Operations Center.

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.