

Чат-бот на базі AI для глобальної мережі закладів швидкого харчування

Рівень самообслуговування зріс на 30%
завдяки Чат-ботам на базі AI від GMS



ОГЛЯД

Проблема:

Непомірне навантаження на команду клієнтської підтримки, довгий час вирішення простих запитів клієнтів

Рішення:

Чат-бот на базі штучного інтелекту від GMS

Переваги:

Поліпшена комунікація з клієнтами, підвищена ефективність команди підтримки, контроль витрат

Результат:

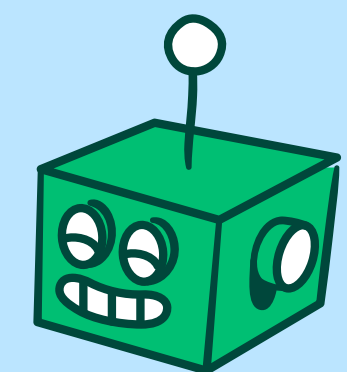
на **30%** самообслуговування;

70% — точність вирішення запитів*;
запущено протягом 10 тижнів

Інсайт

Gartner прогнозує, що до 2027 чат-боти стануть основним каналом обслуговування клієнтів приблизно для 25% організацій. Вони вже стали важливим технологічним компонентом у сервісних стратегіях організацій, тож аналітики пророкують позитивні перспективи для них у найближчі роки.

(Gartner, 2022)



Про клієнта

Глобальна мережа ресторанів швидкого харчування, що нараховує понад 20 000 закладів у 150+ країнах світу.

Компанія прагне створити живу та дружню атмосферу у всіх своїх закладах, а також сформувати більш комфортний онлайнсервіс доставки, що підтримується спеціальними командами з обслуговування клієнтів.



🔗 Проблема

Щоб знизити навантаження на операторів служби підтримки, клієнт зажадав впровадити чат-ботів зі штучним інтелектом, які могли б допомогти швидко вирішувати найпоширеніші запити.

Компанія потребувала рішення, яке могло б використовувати як скриптові сценарії, так і розпізнавання природної мови, щоб ефективно обробляти більшу кількість запитів. Клієнту також було важливо отримати доступ до комплексної аналітики продуктивності чат-бота, аби мати повніше уявлення про моделі поведінки клієнтів.

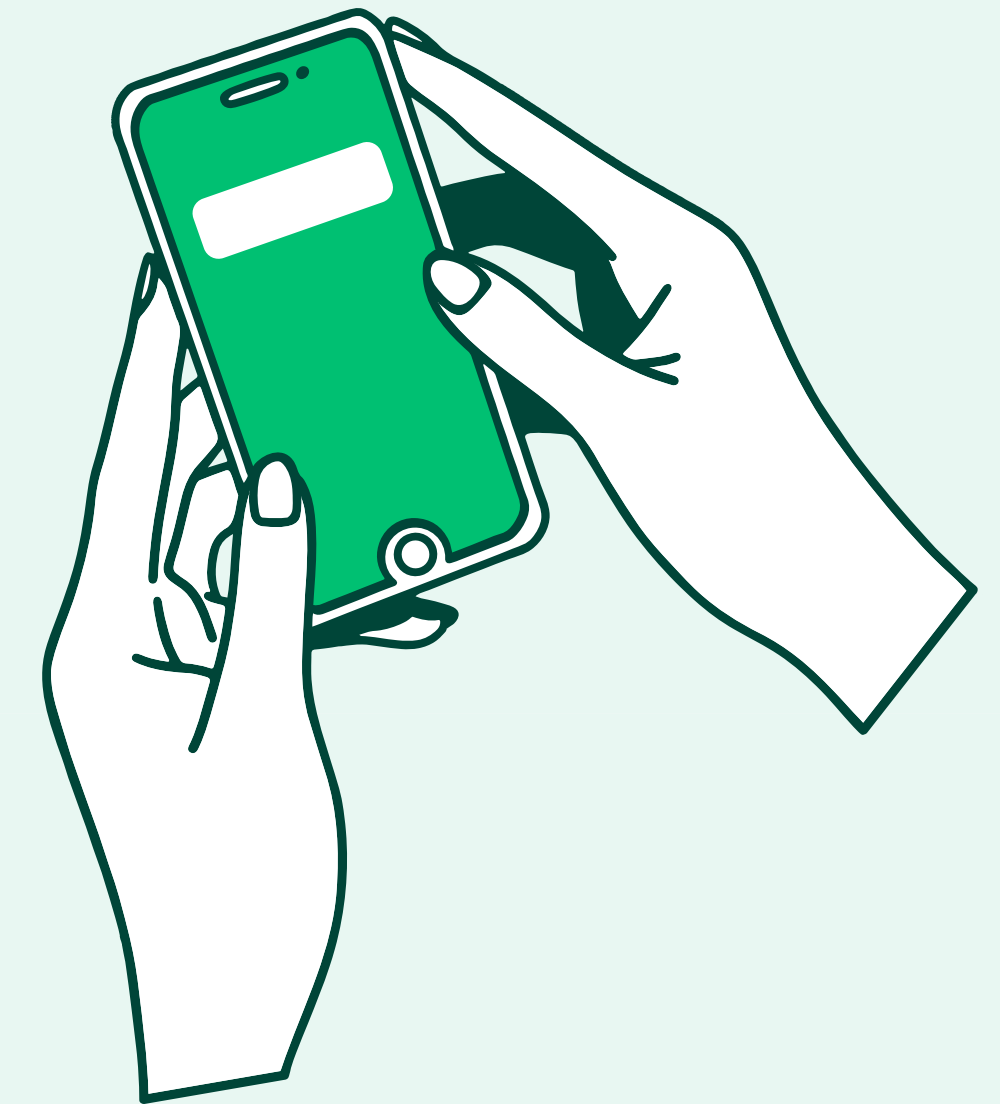
Впровадивши таке рішення для підтримки своєї команди з обслуговування клієнтів, компанія змогла підвищити рівень задоволеності споживачів та оптимізувати внутрішні процеси.

💡 Рішення

Чат-боти на базі штучного інтелекту від GMS пропонували всі важливі для клієнта функції. Дві команди працювали разом, щоб згрупувати найбільш поширені діалоги та розробити схеми та сценарії, які бот міг би використовувати для виявлення запитів та потреб клієнтів.

Рішення було розгорнуте в загальнодоступній хмарі та інтегроване з мобільним застосунком клієнта, WhatsApp-каналом і CRM-платформою.

Компанія також отримала доступ до комплексної аналітики: кількості діалогів, повідомлень та унікальних користувачів, середньої тривалості діалогу, причини завершення діалогу, відсотка завершених діалогів ботом та відсотка переадресувань операторові.



Інсайт

50 % споживачів довіряють рекомендаціям продуктів, зроблених ботами. Також користувачі очікують на негайну відповідь у цьому каналі.

51% керівників служби підтримки клієнтів вважають, що впровадження чат-ботів несе низьку чи помірну цінність.

(Gartner, 2022)

Результат

Точність вирішення запитів

зросла до 70%

Рівень самообслуговування

зріс до 30%

швидший час

вирішення запитів клієнтів

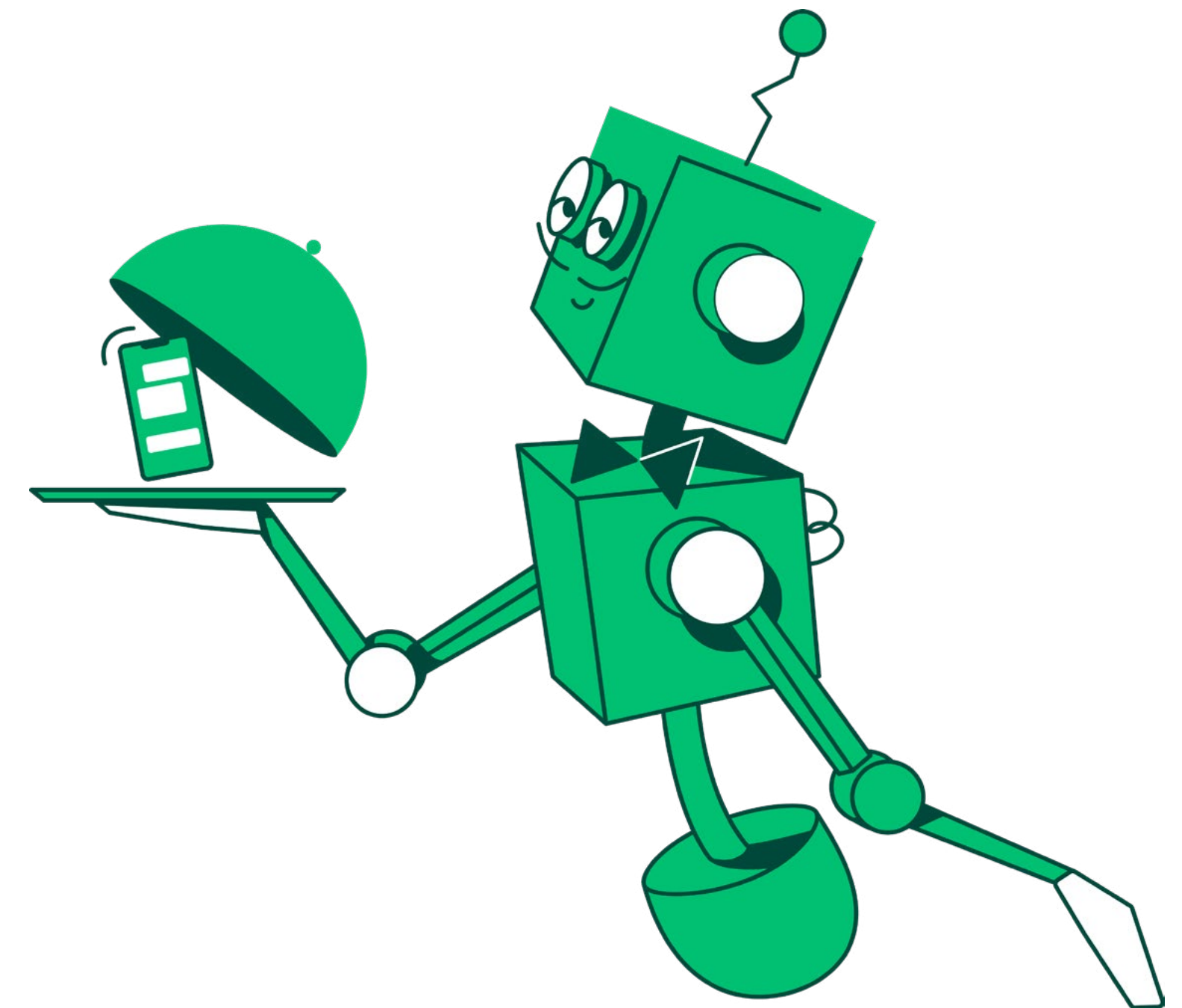
10 тижнів

на запуск

Переваги

Оскільки більшість запитів до чат-бота були пов'язані із затримками доставки замовлень, скасуванням замовлень та некоректними замовленнями, виявилось напорчуд легко налаштувати початкові сценарії та логіку для передачі живому агенту.

Розробка зайняла десять тижнів, після чого рішення було запущене у продакшн. Показники самообслуговування невдовзі вирости на 20-30% з тенденцією до подальшого зростання, оскільки чат-бот здатний навчатися.



Greenlight Tomorrow!



Слідкуйте за нами
в соціальних мережах:



gms.net

