Pohledávky a upomínky?

Nechte nepříjemnosti a rutinní práci na virtuálním kolegovi.

FINfest 2022

feedyou

Proč jsem
dnes tady?

feedyou

Co už o virtuálních asistentech vím?

feedyou

Co si z workshopu chci odnést?

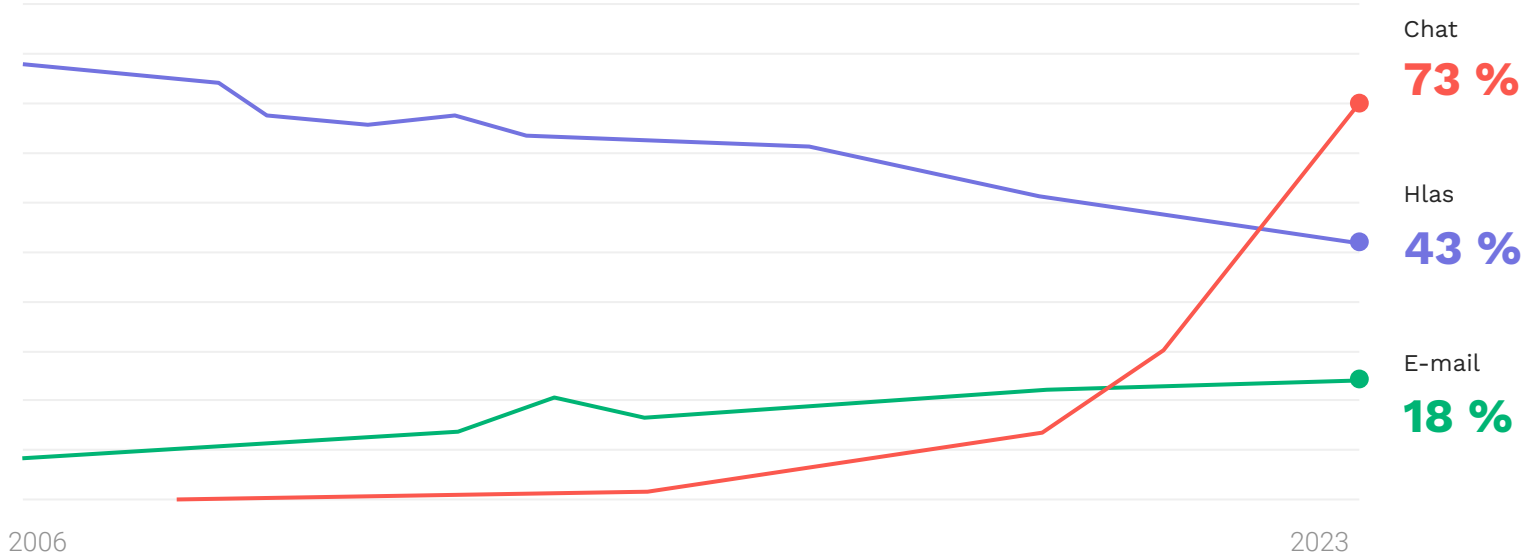
feedyou

01

Trendy u nás
a ve světě

feedyou

Příchozí interakce
dle typu kanálu



Zdroj: CallCentreHelper 2021

feedyou

Vícekanálová komunikace
není jednoduchá disciplína

Web

Mobilní aplikace

Volání

E-mail

SMS

Digitální wallet karty

Facebook Messenger

WhatsApp

Viber

Google Messages

Apple Business Chat

feedyou

“Společnosti s vícekanálovými strategiemi si **udrží 89 % svých zákazníků** i pro příští nákup.”

Zdroj: Invesp 2022

feedyou

“**91% of consumers globally** want real-time assistance.”

Zdroj: Website Builder Expert 2022

feedyou

“**91% of consumers globally** want real-time assistance.”

“**82% conversion rate improvement** by using live chat with agents.”

Zdroj: Website Builder Expert 2022

feedyou

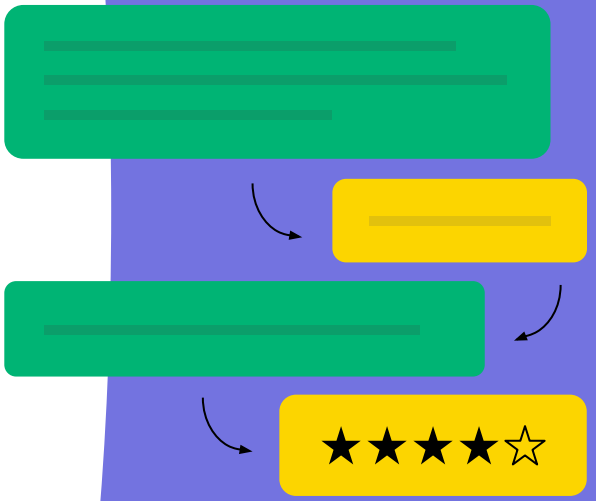
02

Inspirace **úspěšnými nasazeními**

feedyou

Naší doménou jsou
chatboti & voiceboti

Jsme na trhu od roku 2017. Implementovali jsme přes 250 řešení ve 30+ zemích.



62 %

Uživatelů nám komunikuje mimo pracovní dobu

69 %

Uživatelů chce dostat odpověď okamžitě

30 %

Uživatelů si chce raději zavolat

Zdroj: Feedyou 2017-2021

feedyou

S čím dokáže pomoct
na obchodu

- Interaktivní průvodce
- Doporučování produktů
- Personalizované nabídky
- Odpovídání na časté dotazy
- Průzkumy a soutěže
- Akce, novinky, soutěže

feedyou

S čím dokáže pomoct
na zákaznické podpoře

- Odpovídání na časté dotazy
- Řešení stížností a reklamací
- Sběr zpětné vazby
- Měření spokojenosti
- Hodnotící hovory
- Změny osobních údajů, ...
- Obnovení hesla aj.
- Doplňkový prodej

feedyou

S čím dokáže pomoct
v rámci HR

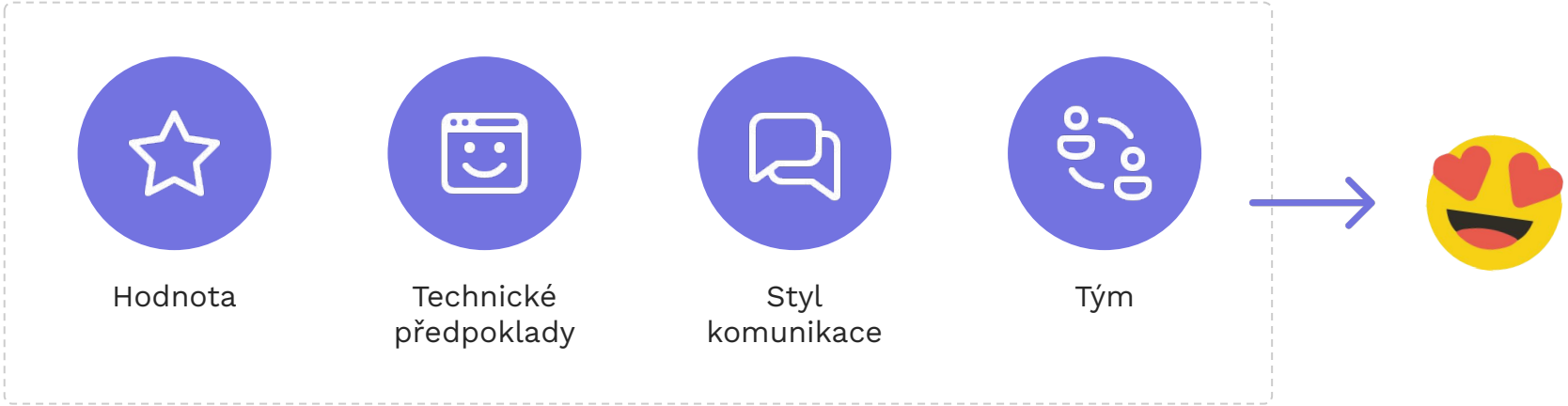
- Nábor zaměstnanců
- Onboarding a zaškolení
- Orientace v benefitech
- Interní helpdesk
- Interní service desk
- Průzkumy spokojenosti
- Offboarding zaměstnanců
- eLearning a školení

feedyou

Navrhněte si svého asistenta

feedyou

Feedyou Canvas:
Cesta k úspěšnému řešení



feedyou

Feedyou Canvas:
Hodnota

Problém

Nejčastěji naši klienti řeší například:

- Přetížené call-centrum
- Bez dostupnosti 24/7
- Málo leadů přes web
- Nemůžeme najít lidi
- ...

Use Case

Například:

- Chatbot pro lead-gen
- Chatbot pro FAQs
- Voicebot pro NPSko
- Chatbot pro nábor
- ...

Přidaná hodnota

Co díky virtuálnímu asistentovi chcete získat
Vy x Vaše, firma x koncový uživatel?

- Pomoci uživatelům s výběrem a sjednáním služby
- Pomoc obchodníkům s organizací času
- Podpora 24/7 (pravidlo 20:80)
- ...

feedyou

Feedyou Canvas:
Styl komunikace

Cílová skupina

Koho chcete virtuálním asistentem oslovit? Mluvíte ve firmě spíše formálně či neformálně? Chcete vykat či tykat?

Personalizace

Vymyslete pro svého virtuálního asistenta jméno i charakter! Může být kýmkoliv ho uděláte.

Data a bezpečnost

Budete chtít sbírat citlivá data? Budete chtít integrovat asistenta na vaše interní systémy?

feedyou

Feedyou Canvas:
Technické předpoklady

Komunikační kanály

Vytvoříte jednou, nasadit můžete kamkoliv. Kde chcete být k dispozici 24/7? Kde se pohybují vaši zákazníci nebo zaměstnanci?

Typ konverzačního řešení

Poznamenejte si, zda chcete jít cestou běžné konverzační struktury, nebo implementovat i technologii NLP?

feedyou

Feedyou Canvas:
Tým

Zapojené osoby

Práce na virtuálním asistentovi může být ve vaší firmě záležitost pro jednoho pracanta, nebo klidně celý tým. Koho do ní chcete zapojit?

Externě / interně

Chcete řešení dodat na klíč nebo si chcete řešení vytvořit, spravovat a dále rozvíjet interně?

feedyou

03

Výsledky
z praxe

feedyou

Interní helpdesk
pro Swiss Life

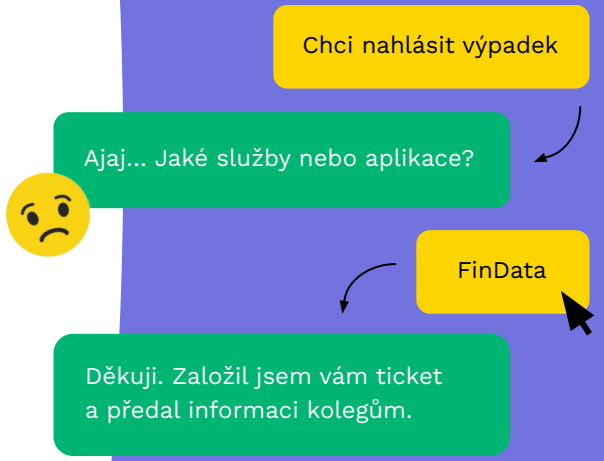
Pro rozsáhlou síť makléřů a poradců v Česku a na Slovensku jsme nasadili interního help desk / service desk chatbota. Poradí si s dotazy na funkce interních aplikací, licence, GDPR, výpadky IT služeb a umí také vytvořit ticket pro živé kolegy na IT.

45 %

Všech dotazů odbaví po 6 měsících chatbot

20 %

Úspora nákladů díky chatbotovi



SwissLife Select

feedyou

Klientský poradce
pro Union pojišťovnu

Automatizace a zrychlení zákaznické podpory, redukce e-mailové komunikace. Do Union klientské zóny jsme nasadili chatbota, který pomáhá v 8 oblastech – dieta, proplácení léčby, doplatky za léky, příspěvek na zuby, benefity a příspěvky, smluvní poskytovatelé atd.

755x

Pomohl živým kolegům za první 3 měsíce

73 %

Uživatelům poradí bez pomoci člověka

20 %

Času radí mimo pracovní dobu

Union Pojišťovna

feedyou

Specialista na cokoliv
v Broker Consulting

Broker Consulting má více než 2 000 finančních a realitních poradců. Každý z nich musí znát spoustu interních informací, postupů, zákonů a vyhlášek. Spustili jsme interního FAQ asistenta s integrací do různých interních systémů a znalostních databází.

8

Oddělení, na kterých chatbot pomáhá

5 min

Zpravidla trvá vyřešení problému

79 %

Úspěšnost při odpovídání na dotazy / požadavky

Máte ohledně případu č. **202210151** ještě další otázky?

Byla již uhrazena celá kupní cena nemovitosti?

Celková kupní cena tohoto případu činí 2.500.000 Kč a v rámci plateb byla již uhrazena částka **1.250.000 Kč.**

Broker Consulting

feedyou

Naši virtuální kolegové
také pomáhají

direct pojišťovna

211 ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA MINISTERSTVA VNITRA ČR

CFIG

feedyou

Než to zabalíme...

Nějaké otázky?

feedyou

Děkujeme
za účast!

Kdyby cokoliv dalšího, najdete nás na stánku č. 31.
Pro účastníky tohoto workshopu analýza zdarma.

Vojtěch Dlouhý
Co-Founder & CEO
vojtech.dlouhy@feedyou.ai
+420 732 680 138

Lada Hrbková
Business Development Manager
lada.hrbkova@feedyou.ai
+420 605 894 845

feedyou