

Nedokončené platby? AI operátor JARABOT zachránil za měsíc 510 objednávek za 528 085 Kč

28.11.2024 - Marek Duda | Blog.shoptet

Zákazník chce zaplatit zboží kartou a z nějakého důvodu platba neprojde. Ať už má na účtu nedostatek prostředků, nebo si jen vybral špatnou metodu a platbu nedokončil záměrně, výsledek je stejný - objednávka blokuje produkty na skladě a platba nikde. A přesně v tu chvíli může pomoci AI operátor JARABOT.

V případové studii si představíme, jaké výsledky e-shopu Výprodejповlečení.cz pomohlo navolávání zákazníků prostřednictvím AI operátora, kterého na Shoptetu můžete využít jako doplněk Automatické navolávání nedokončených plateb kartou.

Bylo září 2024 a vánoční sezona bušila na dveře. Počet objednávek rostl a s ním i počet neuhrazených košíků. Místo běžného navolávání operátorem, který by tak musel odbavit tisíce hovorů, se majitelé e-shopu rozhodli vyzkoušet AI robota JARABOT. V této případové studii si ukážeme nejen to, **jak takový hovor s AI robotem vypadá, ale i to, jak se tento experiment povedl a co přinesl.** Co e-shop využitím AI získal a jaké jsou další plány, nám prozradil CMO a spolumajitel obchodu **Lukáš Nejedlý.**

Nasazení JARABOTa v číslech

- **Navolaných objednávek celkem:** 1365
- Failed (nepodařilo se dovolat) 251
- Canceled (změna stavu objednávky, vyřešeno jinak) 420
- Finished (dovoláno se s nějakým výsledkem): 694

Výsledky finished:

- Canceled (výsledek je zrušená objednávka): 40
- Changed (změna platební metody): **654**
- Delivered (dovoláno, zaplacené a doručeno): **510 = 73.0 %** ze všech finished (694)
- Revenue gained: **528 085.19 CZK** s DPH

Cena za provoz doplnku: 11 810 Kč s DPH (více najdete v ceníku)

Stav před:

Dlouhá léta v e-shopu Výprodejповlečení.cz řešili nezaplacené košíky výhradně operátoři, což bylo časově náročné a pracné. Operátoři museli pravidelně procházet frontu objednávek a ty, které byly ve stavu „nezaplaceno,“ obvolávat, aby zjistili, zda si zákazník přeje zaslat nový platební odkaz, změnit platební metodu, nebo objednávku stornovat. Často se ale zákazníkům nedařilo dovolat, což znamenalo další administrativní úkony a opakované pokusy o kontakt.

„Neuhrazená objednávka tak mohla zůstat nevyřešená i několik dní, blokovat skladovou zásobu a způsobovat ztrátu příležitosti k prodeji,“ vysvětluje Lukáš Nejedlý.

Požadavkem e-shopu bylo, aby mohl co největší část této agendy navolávání přenechat AI operátorovi, který zároveň zvládne i evidenci toho, s kým mluvil, co si řekli s jakým výsledkem, nebo naopak toho, kam se nedovolal a musí tedy zavolat znovu. Celý tento proces je jinak pro lidského operátora velmi pracný a vytíží jej na několik hodin denně. AI operátor si navíc zaznamená, kam se nedovolal a kam je třeba zavolat znovu.

Jak probíhal přechod

Přechod proběhl v rámci dnů. Po několika iteracích a testování JARABOT převzal celou agendu a začal ji vyřizovat automaticky, doslova během pár minut.

„Skvělá podpora nám pomohla vše nastavit, a teď už jen kontrolujeme záznamy hovorů a sledujeme statistiky v administraci JARABOT,“ popisuje přechod Lukáš Nejedlý. Statistiky vám budou chodit pravidelným mailem každých 7 dní.

Stav po přechodu na JARABOT

- S JARABOT probíhá obvolávání zákazníků automaticky, přičemž robot dokáže zachránit přes 70 % objednávek, na které se dovolá – zboží je tak doručeno a zaplacen.
- AI robot umí v Shoptetu automaticky změnit platební metodu (například z platby kartou na dobírku) a zákazníkovi sdělit, který dopravce mu zboží doručí.
- JARABOT zvládne obsloužit stovky hovorů současně, čímž výrazně zvyšuje efektivitu a zajišťuje okamžitou reakci na každou neuhrazenou objednávku.

Ptáme se e-shopáře

Odpovídá CMO Lukáš Nejedlý

Pozorujete, že vám JARABOT ušetřil práci?

Určitě ano. Vidíme výrazný pokles nedokončených (nezaplacených) objednávek – jejich počet se snížil minimálně o třetinu. Díky automatickému vyřizování se také snížil počet duplicitních objednávek, protože dříve při neúspěšné platbě zákazníci často vytvářeli nové objednávky. Rovněž pozorujeme méně objednávek placených se zpožděním.

Automatizace této činnosti výrazně zefektivnila práci kolegů na zákaznické podpoře a zpřehlednila celý proces. Díky rychlému řešení už neblokujeme skladové zásoby stovek produktů, které můžeme nabídnout dalším zákazníkům, pokud se původní objednávka zruší.

Jak JARABOT hodnotíte?

Implementace JARABOT přinesla e-shopu nejen úsporu času a nákladů, ale také výrazné zlepšení zákaznické zkušenosti. Díky automatizovanému a efektivnímu procesu obvolávání nezaplacených objednávek se nám podařilo snížit počet nedokončených nákupů, eliminovat duplicity a optimalizovat skladové zásoby. JARABOT se osvědčil jako spolehlivý „virtuální kolega,“ který pracuje bez přestávky a pomáhá udržovat e-shop v plynulém chodu.

Závěr

V českém e-commerce sektoru představují nezaplacené objednávky významný problém, který může ovlivnit efektivitu a ziskovost e-shopů. Přesné statistiky o podílu nezaplacených objednávek nejsou

veřejně dostupné, ale podle zkušeností e-shopářů se jejich podíl běžně pohybuje mezi 3-10 % v závislosti na oboru. Tento jev často vede k blokování skladových zásob a zvyšuje administrativní náročnost při jejich řešení. Implementace automatizovaných systémů, jako je JARABOT, může výrazně snížit počet nezaplacených objednávek tím, že efektivně komunikuje se zákazníky a usnadňuje dokončení transakcí.

<https://blog.shoptet.cz/nedokoncene-platby-ai-operator>