

**Jak chatbot v BENU zrychlil  
zákaznickou péči a ušetřil desítky  
hodin práce měsíčně**



**ipex**  
AI CONTACT CENTER

# Výzva

BENU je jedna z největších a nejdůvěryhodnějších lékárenských sítí v Česku, spojující stovky poboček a oblíbený e-shop. Široký sortiment, odborné poradenství a moderní přístup z ní dělají synonymum dostupné a kvalitní péče o zdraví.

## Hlavní problémy:

Zákaznický  
servis čelil  
vysokému počtu  
opakujících se  
dotazů

Podpora mimo  
pracovní dobu  
nebyla dostupná

Zákazníci  
nedostávali  
odpovědi  
okamžitě

**Řešením bylo nasazení chatbota, který automaticky odpovídá na nejčastější dotazy 24/7 a uvolňuje operátorům ruce pro složitější požadavky.**

# Řešení

**BENU lékárny nasadily chatbota, který se stal prvním kontaktním bodem pro zákazníky.**



Uvolnil ruce operátorům – chatbot řeší rutinní dotazy



Zrychlil odpovědi – běžné dotazy vyřešené okamžitě



Zajistil podporu 24/7 – zákazníci získají odpověď kdykoliv, i mimo pracovní dobu

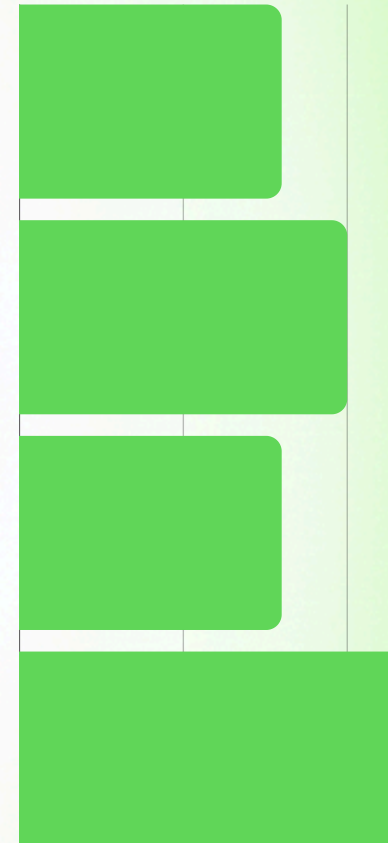
## Výsledek řešení chatbota

**80** hodin úspora zákaznické péče

**100%** reakcí mimo pracovní dobu

**80%** dotazů vyřeší chatbot

**2000** zodpovězených dotazů měsíčně





“

Chatbot nám pomáhá rychle a efektivně odbavovat nejčastější dotazy, díky čemuž se zákazníci dostanou k potřebným informacím okamžitě – i mimo pracovní dobu. Zároveň tím šetří kapacitu zákaznického servisu, který se může věnovat složitějším požadavkům.

”

**Jaroslav Vlach**  
**Vedoucí zákaznické péče BENU E-shop**

# Závěr

Nasazení chatbota se v BENU lékárnách stalo stabilním pilířem zákaznické péče.

Zákazníci se dostanou k pomoci rychleji, operátoři mají více času na složitější případy.


**BENU plánuje jít ještě dál – s AI chatbotem, který bude zákazníkům rozumět ještě lépe a nabídne ještě osobnější podporu.**



**ipex**  
AI CONTACT CENTER

# Chcete i Vy, aby Váš zákaznický servis zvládal víc za méně času?

Ozvěte se nám a rádi Vám ukážeme, jak to může fungovat i u Vás!

 844 844 000

 [info@ipex.cz](mailto:info@ipex.cz)

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

