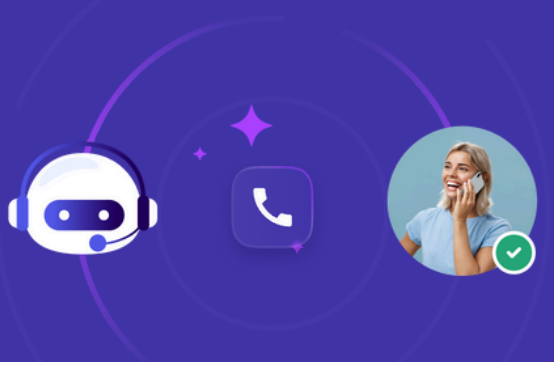


Case study:
Serwis dronów Drone4Tech

Drone4Tech to specjalistyczny serwis dronów DJI działający w całej Polsce. Oferuje naprawy gwarancyjne i pogwarancyjne z użyciem oryginalnych części, wygodną obsługę online i szybki system wysyłki.
Dzięki doświadczeniu i profesjonalnemu wsparciu zapewnia bezpieczeństwo oraz niezawodność sprzętu. Strona internetowa: serwisdji.pl

WYZWANIE

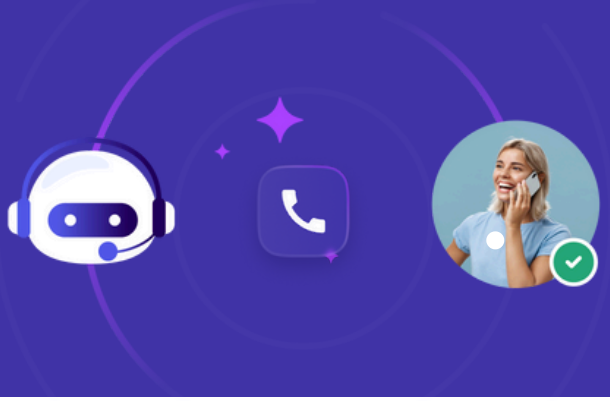
Firma rozwijała się w szybkim tempie, a liczba interakcji z klientami rosła z miesiąca na miesiąc. Zespół musiał mierzyć się z ogromem powtarzalnych pytań, co prowadziło do przeciążenia i frustracji pracowników.

Mariusz Drążek, właściciel firmy, to pasjonata nowych technologii i AI dlatego szukał rozwiązań nowoczesnych, które pozwalą na skalowanie obsługi, odciążenie zespołu i jednocześnie zapewnią pozytywne doświadczenie klienta.

ROZWIĄZANIE

Drone4Tech zdecydowało się przetestować **Agenta Głosowego od AI CallPage**. Impulsem były reklamy, a kluczowe okazały się rozmowy z zespołem CallPage. Za CallPage przemawiała również atrakcyjna cena, która - w przeciwieństwie do ofert konkurencji - była adekwatna do jakości i poziomu wsparcia.

Wdrożenie było szybkie i proste. Pierwszy prompt przygotował pracownik CallPage, a następnie właściciel firmy samodzielnie rozwijał go i dopasowywał do swoich potrzeb. W razie pytań zespół CallPage reagował sprawnie i pomocnie.



Case study:
Serwis dronów Drone4Tech

Ze względu na to, że wciąż część klientów preferuje rozmowę z człowiekiem, Drone4Tech wdrożyło model hybrydowy: Agent AI odbiera wszystkie połączenia przychodzące na numer wirtualny, ale klient może poprosić o przełączenie do konsultanta. Docelowo firma planuje jednak pełne przejście na obsługę AI.



“Agent AI od CallPage przejmuje dziś ok. 500 rozmów miesięcznie i zapewnia obsługę klientów 24/7. Dzięki temu realizujemy więcej zleceń, klienci są zadowoleni z jakości kontaktu, a my możemy rozwijać firmę bez obaw o rosnące koszty obsługi.” – Mariusz Drążek, właściciel Drone4Tech

KORZYŚCI

- Oszczędności – obecnie agent AI obsługuje ok. 500 połączeń miesięcznie, co przekłada się na wymierne oszczędności dla firmy.
- Dostępność 24/7 – klienci mogą dzwonić o dowolnej porze. Dużo połączeń wpada w niedzielne wieczory - wcześniej oznaczało to nieodebrane połączenia. Teraz przekładają się one na nowe zlecenia.
- Jakość obsługi – AI zawsze mówi spokojnym, uprzejmym tonem, nawet jeśli jest to rozmowa z trudnym klientem. W ciągu trzech miesięcy firma nie odnotowała ani jednej skargi na obsługę.
- Skalowalność – możliwość zwiększania liczby obsługiwanych klientów bez zatrudniania kolejnych osób na obsłudze czy kosztów budowy centrali telefonicznej.
- SMS-y po rozmowie – połączenia kończą się automatyczną wiadomością z informacją o dalszych krokach, co skraca proces obsługi i zwiększa konwersję na zlecenia.