

Case Study - Grupa Żywiec



91%

pytania obsługane przez ŻyWiedz bez udziału HR w pierwszych 6 miesiącach

95%

pytania obsługane przez ŻyWiedz bez udziału HR w kolejnych 6 miesiącach

“Intrabot ŻyWiedz to odpowiedź na rosnącą liczbę powtarzalnych zapytań od pracowników z zakresu HR i administracji. Jest bardzo intuicyjny w użytkowaniu i odpowiada w ciągu kilku sekund. Zarówno po stronie pracownika, jak i całego HR, widzę same korzyści z wykorzystania tego urządzenia” - **Karolina Czarnecka z działu Administracji Personalnej w Grupie Żywiec**

KLIENT.

Grupa Żywiec - producent piwa z grupy Heineken. Właściciel pięciu browarów zatrudniający ponad pięć tysięcy pracowników.

CEL I WYZWANIA.

Dostarczenie rozwiązania, które umożliwi częściową automatyzację pracy działu HR, a tym samym pozwoli na oszczędność czasu i pieniędzy.

1. WYZWANIE

Odciążenie działu HR - Głównym celem współpracy była automatyzacja odpowiedzi na powtarzalne pytania od pracowników, które stanowiły ponad 50% nakładu pracy części personelu działu HR

2. WYZWANIE

Usprawnienie komunikacji z pracownikami - wsparcie chatbota miało również zastąpić intranet i zagwarantować pracownikom dostęp do pożądaných informacji przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.



REALIZACJA I TECHNOLOGIE.

W odpowiedzi na potrzeby klienta powstał **ŻyWiedz** - inteligentny intrabot odpowiadający na pytania pracowników:

- odpowiada na pytania pracowników, czerpiąc swoją wiedzę z bazy około 3700 opracowanych pytań
- zapisuje historię konwersacji oraz identyfikuje użytkowników na podstawie adresu e-mail
- dostępny jest w wersji desktopowej dla systemu Windows oraz mobilnej dla Androida
- bazuje na uczeniu maszynowym oraz sieciach neuronowych rozpoznających język naturalny
- nie znając od razu odpowiedzi na zadane pytanie, umożliwia przesłanie pytania bezpośrednio do działu HR. W ten sposób baza wiedzy chatbota stale się powiększa - gdy pracownik zada pytanie ponownie, ŻyWiedz umie sobie z nim poradzić

EFEKTY.

Wykorzystanie chatbota ŻyWiedz:

10893

Łączna liczba pytań
zadanych przez
pracowników

91%

to średnia liczba pytań
zadawanych przez Kandydata
w ramach modułu pytań
i odpowiedzi.

95%

pytania obsługane
przez ŻyWiedz w
kolejnych 6
miesiącach

784

łączna liczba
użytkowników

5

średnia liczba
pytań na
pracownika

*Dane obejmują okres od początku współpracy do 15.09.2021

Najpopularniejsze tematy rozmów:

- ubezpieczenia
- Luxmed
- samoobsługa pracownicza
- benefity
- urlop wychowawczy
- wynagrodzenia

ŻyWiedz odpowiada na powtarzalne pytania od pracowników z zakresu HR i administracji, dzięki czemu pracownicy mogą skupić się na innych obowiązkach, oszczędzając czas i pieniądze spółki.



PODOBA CI SIĘ ?

Porozmawiajmy o tym, co możemy dla Ciebie zrobić.

kontakt@emplocity.pl