

MAINTENANCE 2 000 STACJI · PILOTAŻ NA 1 STACJI

Agent, który *wykonuje* maintenance stacji.

🎙 przyjmuje zgłoszenia 24/7: głos, zdjęcie, czat

🛠 zleca serwis, dzwoni i pilnuje terminu

📅 umawia przeglądy z urzędu i zbiera protokoły

📋 rozlicza zlecenia i raportuje regionom

U nas, ostatnie 30 dni: **8 609** osób dostało **95 607** wiadomości wysłanych przez agenta bez człowieka. **Człowiek tylko zatwierdza.**

PRZYKŁAD · JEDEN PORANEK NA STACJI

Od głosówki do *protokołu*



06:12

Zdjęcie i głosówka: trójka nie leje



06:14 → 10:00

Agent wezwał serwis, serwisant na miejscu



10:40

Agent zgłasza legalizację

Agent CS

PROTOKÓŁ NAPRAWY

Dystrybutor 3 ·
diesel

Serwis 10:00–10:40 ·
legalizacja zgłoszona

Zatwierdź

10:42

Kierownik klika „Zatwierdź”

18:00 Raport dla regionu: 4 h 28 min przestoju jednego dystrybutora

CO AGENT ROBI NA
STACJI

Przykładowe *scenariusze*

To przykłady. Agenta ustawiamy
też pod inne scenariusze Waszej
sieci.

2 Wiata oświetlenie i szyld**1** Dystrybutory awaria i legalizacja

Stanowisko 2 węże i pistolety

3**4** Separator przegląd 2× w roku**5** Zbiorniki pod placem rewizje UDT

 przyjmuje  diagnozuje  zleca  dzwoni  pilnuje  rozlicza

PRZYKŁADOWE SCENARIUSZE · USTAWIAMY TEŻ INNE

Nie tylko *dystributory*



Myjnia zamarzła

- 1 głosówka pracownika
- 2 procedura zimowa i serwis myjni
- 3 test programu i protokół



Gastronomia w sklepie

- 1 zdjęcie błędu ekspresu
- 2 instrukcja od ręki albo serwis
- 3 bez płacenia 2x za tę samą naprawę



Kompresor do kół

- 1 wężyk nie pompuje
- 2 zlecenie do serwisu z umowy
- 3 manometr: legalizacja co 2 lata



Odkurzacz

- 1 klient zgłasza na kasie
- 2 części i serwis z umowy
- 3 potwierdzenie i zamknięcie



Pracownik zgłasza jednym zdaniem, agent uruchamia całą sekwencję.

PRZYKŁAD · ZIMA, 05:40

Scenariusz: *zamarznięta* myjnia

- 05:40  Pracownik nagrywa: „myjnia zamarzła, brama nie rusza”
- 05:41  Agent podaje procedurę zimową: wyłączyć program, wywiesić komunikat
- 05:42  Zlecenie do serwisu myjni z umowy, priorytet: zima
- 06:12  Serwis milczy 30 minut, agent dzwoni: przyjazd 8:00
- 08:45  Instalacja odmrożona, test programu, protokół ze zdjęciem
- 08:46  Kierownik klika „Zatwierdź”, myjnia znów sprzedaje



Następnym razem: przy prognozie mrozu agent sam przypomina wszystkim stacjom o procedurze zimowej.



KALENDARZ Z URZĘDU · JEDNA STACJA

Kilkanaście terminów.
Każdy umówiony *wcześniej.*

MIESIĄCE

0

6

12

18

24

Legalizacja dystrybutora

Legalizacja LPG

Odzysk par paliwa

Zbiornik LPG, UDT

Separator

Przegląd budowlany

Gaśnice i ppoż

Kasy fiskalne



4 000

wizyt rocznie przy samych separatorach na 2 000 stacji

Po terminie legalizacji dystrybutor nie może sprzedawać. Agent umawia ją przed terminem.

ROLE W SIECI

Co zyskuje *każdy* w firmie



Pracownik zmiany

zgłasza głosem, nie
odchodząc od kasy



Kierownik stacji

widzi status każdej
usterki w telefonie



Kierownik regionu

dostaje tylko sprawy
zagrożone



Dział techniczny

wszystkie stacje i
przeglądy na jednej liście



Serwisant

zlecenie ze zdjęciem i
diagnozą



Zarząd i finanse

koszt i przestój na stację,
faktura zgodna ze
zleceniem

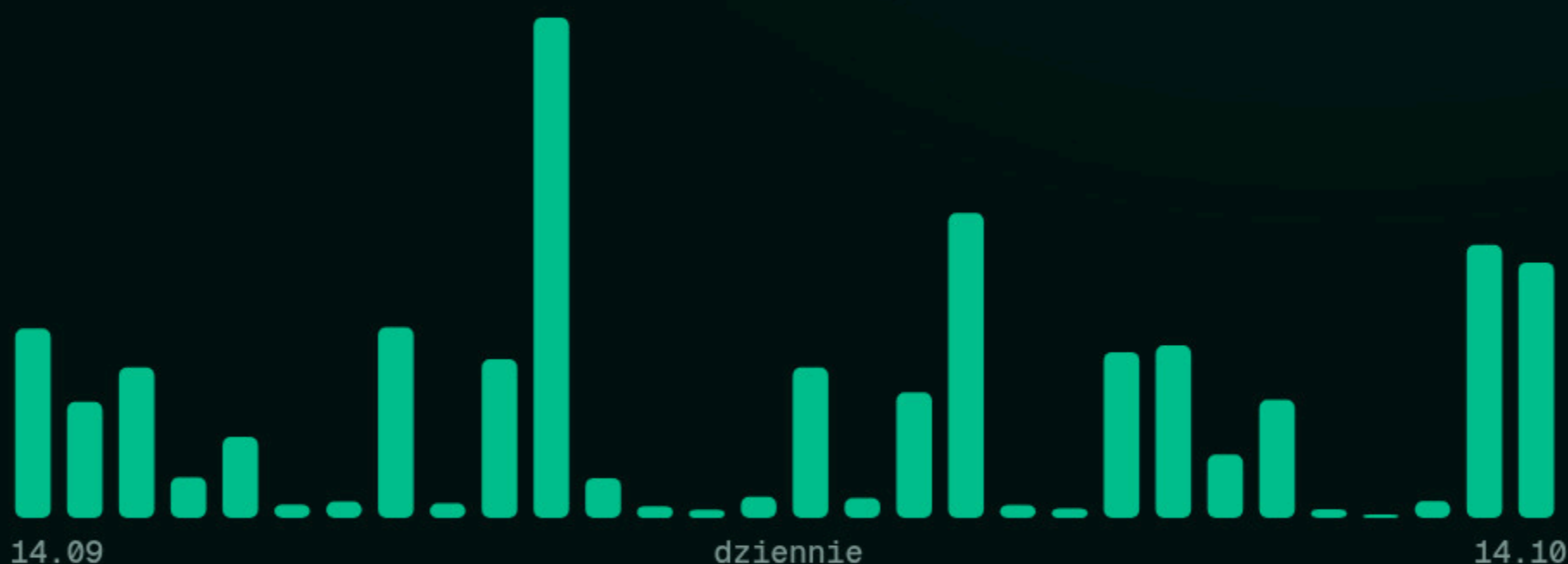
Portrety poglądowe, wygenerowane przez AI.

POMIAR Z SYSTEMU AGENT CS · 14.09-14.10.2026

U nas już *działa*: ostatnie 30 dni

8 609 osób

dostało 95 607 wiadomości, które agent wysłał sam, bez człowieka



18 631

zgłoszeń od 3 811 osób przyjął i poprowadził agent

42 z 76

nowych zleceń agent założył sam, prosto z maila klienta

527

zadań zespołu i klientów agent zamknął statusem „wykonane”

U NAS zgłoszenie → właściwa osoba → termin → potwierdzenie

U WAS awaria → serwis → termin z umowy → protokół

ARCHITEKTURA

Ta sama architektura *działa* u nas

KANAŁY

☒ działa dziś ☐ po integracji



Telefon z głosem
AI



Czat, SMS,
głosówki



Mail



Monitoring stacji

Agent sieci ORLEN PILOTAŻ

2 000 stacji i urządzeń

umowy serwisowe

instrukcje urządzeń

kalendarz terminów

historia usterek

Agent CS

← audytuje

nadzoruje agentów
klientów, codzienny
audyt każdej akcji

DZIAŁANIA



Zlecenie do
serwisu



Telefon do
serwisanta



Przypomnienia i
eskalacje



Raport dla regionu



Kierownik stacji dostaje kartę na telefon

Zatwierdź

U nas w 30 dni: **8 609** osób · **95 607** wiadomości bez człowieka · **42 z 76**
zleceń z maila klienta

ZA GRANICĄ · KAŻDY AUTOMATYZUJE JEDEN KROK

Tak robią to *inni*



CIRCLE K · OK. 2 000 STACJI

przed 28%

po 8%

nieplanowany przestój myjni po wprowadzeniu przeglądów okresowych (Norwegia)

VERDANTIX, 2022



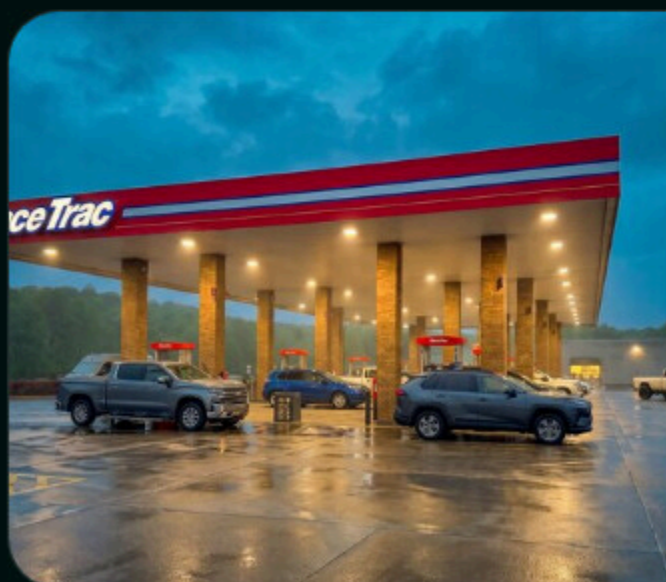
WALMART · 4 200 SKLEPÓW

przed 100

po 81

koszt serwisu chłodnictwa po wdrożeniu predykcji; awaria widoczna do 2 tygodni wcześniej

WALMART, MODERN RETAIL, 2025



RACETRAC · OK. 700 STACJI

przed 300

po 150

zgłoszeń dziennie wymagających ręcznej obsługi po wdrożeniu jednego systemu zgłoszeń

SERVICECHANNEL, CASE STUDY, 2023

My spinamy wszystkie kroki w jednego agenta.

ZAPROSZENIE

Pilotaż: 1 stacja, 30 dni

START W 7 DNI

BEZ INTEGRACJI

BEZ ZMIANY WASZYCH SYSTEMÓW

CO ROBI AGENT

- agent prowadzi **każde zgłoszenie** ze stacji
- zlecenia idą do Waszych serwisów
- raport co tydzień dla regionu

OD WAS

- 1 stacja i 1 osoba kontaktowa
- lista urządzeń i serwisów z SLA
- zgłoszenia z ostatnich 3 miesięcy

MIERZYMYS

- czas przyjęcia zlecenia
- czas od awarii do naprawy
- przeglądy po terminie: **cel 0**



Zlecenie w ramach umowy idzie od razu. Ponad limit czeka na kliknięcie kierownika.

Wasz ruch: wskażcie jedną stację.

Po 30 dniach: wynik w liczbach i oferta na region, potem na 2 000 stacji.

✉ biuro@agentcs.pl ☎ +48 796 133 660 · Mariusz Połec