



Obecně



SEZNAM.CZ

Seznam.cz se potýkal s nejednotnou zákaznickou podporou, kde různé systémy pro e-mail, telefonii a chat vedly k neefektivnímu řešení požadavků a chybějícím datům pro optimalizaci.

Nasazením **Daktela omnichannel platformy** a **AI-driven automatizace** se podařilo **sjednotit komunikaci, automatizovat 50 % zákaznických interakcí a snížit náklady o 30 %**. AI chatboti od spuštění odbavily **35 000+ dotazů** s průměrnou **přesností 95%**.



Výzva: Decentralizovaná komunikace a dlouhé odbavování dotazů zákazníků

Technologická společnost **Seznam.cz** se dlouhodobě potýkala s nejednotnou zákaznickou podporou. **Každé oddělení používalo vlastní řešení pro e-mail, telefonii, chat a sociální sítě**, což vedlo k neefektivnímu předávání požadavků a chybějícím datům pro optimalizaci zákaznické péče.



Přihlašování do **4 různých systémů**



Nejednotná komunikace mezi týmy a zákazníky



Používání více řešení od **různých dodavatelů**

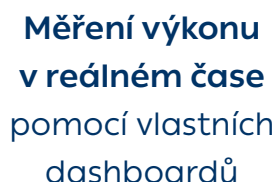
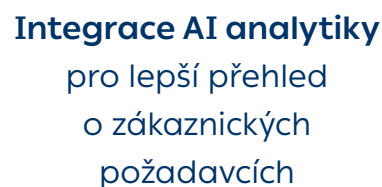
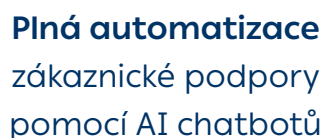
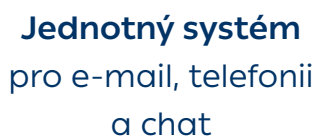


Chybějící AI automatizace pro zrychlení odbavení požadavků





Co Daktela přinesla?



„Nasazení Daktely nám přineslo zásadní zlepšení v zákaznické podpoře a interní spolupráci. Díky sjednocení všech komunikačních kanálů do jednoho systému jsme automatizovali 50 % zákaznických interakcí a snížili náklady o 30 %. AI chatboti dokázali odbavit více než 35 000 dotazů s 95% faktickou přesností odpovědí.“

Celkově jsme dosáhli výrazné efektivity – předávání požadavků mezi týmy je nyní plynulejší, žádný ticket nezapadne a díky custom dashboardům a wallboardům máme v reálném čase přehled o provozu i výkonu jednotlivých oddělení. Daktela se pro nás stala nepostradatelným nástrojem pro moderní zákaznickou komunikaci."



Nejdůležitější čísla po nasazení AI

100 %

100% pokrytí informací v nápovědách daných služeb

95 %

95% faktická správnost odpovědí chatbotu

50 %

Automatizace 50 % zákaznických interakcí a 30 000+ odpovědí poskytnutých AI chatbotem od spuštění

30 %

Snížení nákladů až o 30% díky omnichannel sjednocení komunikace a AI automatizaci

5 +

5+ aktivních AI služeb od Daktely pro Firmy.cz, Sreality, Zboží.cz a Sklik.cz

24/7

Okamžité odpovědi a dostupnost 24/7



Daktela Omnichannel s AI jako strategický nástroj Seznam.cz

Daktela pomohla Seznamu.cz nejen **sjednotit komunikační kanály**, ale také **nasadit AI jako klíčový prvek zákaznické podpory**. Seznam.cz nyní využívá **GPT chatboty**, které se integrují s jejich ekosystémem, a plánuje další rozšíření AI služeb.



AI roadmapa 2025: Co bude dál?



Emailbot

automatická
odpověď na e-maily
s využitím AI



Smart IVR

interaktivní voicebot
s AI analýzou
zákaznických dotazů



AI Topics

analýza a kategorizace
požadavků pro lepší
porozumění zákazníkům



Přínosy spolupráce pro Seznam.cz



Efektivita a nižší náklady – AI automatizuje většinu interakcí a šetří operátorům čas



Škálovatelnost – rychlá odpověď na dotazy i ve špičkách



Lepší zákaznická zkušenost – okamžité reakce a lepší dostupnost



Vyšší prodeje – AI se zapojuje do upsell/cross-sell procesů

Seznam.cz díky spolupráci s Daktelou nejen sjednotil svou zákaznickou komunikaci, ale také posunul zákaznickou podporu na novou úroveň pomocí AI-driven automatizace.



"Pro nás v Daktele je spolupráce se Seznamem splněný sen. Díky nadšení na obou stranách a odvaze přinést do firmy komplexní změnu ve způsobu řízení komunikace s klienty, jsme mohli realizovat řešení, které je výhodou pro všechny strany. Výsledkem jsou nižší náklady a vyšší efektivita, operátoři, kteří nemusí plýtvat časem a potenciálem na rutinní úkony, a mnohem lepší zážitek zákazníků."

- Antonín Chadima, Enterprise manažer, Daktela



Chcete také efektivnější
zákaznickou podporu
a úsporu nákladů?

KONTAKTUJTE NÁS!



+420 226 211 245



daktela@daktela.com



www.daktela.com

