



SPORTISIMO



Case study

Sportisimo odbavuje o 32% hovorů méně po nasazení AI bota od Daktely.

Méně hovorů, více spokojených zákazníků.



O společnosti Sportisimo



SPORTISIMO



55 %

o 55 % zkrácen
reakční čas
u zmeškaných volání



Prodejce
sportovního
vybavení

2 FTE

2 FTE úspora
personálních nákladů
v roce 2025

Sportisimo je přední prodejce sportovního vybavení s více než 200 prodejnami a 20letou historií. Působí na několika trzích EU a klade důraz na osobní přístup k zákazníkům, spolehlivost a rychlou reakci na dotazy a požadavky svých zákazníků.



Jakou výzvu jsme s klientem řešili

S růstem společnosti a plánovanou expanzí bylo třeba sjednotit zákaznickou komunikaci napříč trhy a kanály. **Hlavní problémy byly:**

- Roztříštěná komunikace mezi e-shopem, retailem a centrálou
- Nemožnost efektivního sledování výkonnosti zákaznické péče
- Nedostatek dat pro rozhodování
- Nárůst dotazů během pandemie Covid-19
- Expanze do zahraničí a přesun logistického centra



Proč si Sportisimo vybralo Daktelu



Centralizace
komunikace
se zákazníky
do jedné
platformy



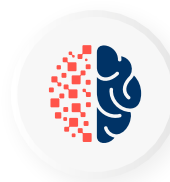
Snadné propojení
s BI a interními
systémy



Připravenost
na mezinárodní
expanzi



Flexibilita
při krizových
situacích
(pandemie,
stěhování skladu)



Rozvoj
automatizace a AI
nástrojů (chatboti,
mailboti)



Konkrétní výsledky spolupráce



- 55 % zkrácení reakčního času u zmeškaných volání



- 32 % snížení počtu hovorů díky nasazení AI bota



2x více zpracovaných tiketů bez navyšování týmu



2 FTE úspora personálních nákladů v roce 2025
(kombinace Daktela CC + AI nástroje + optimalizace webu)

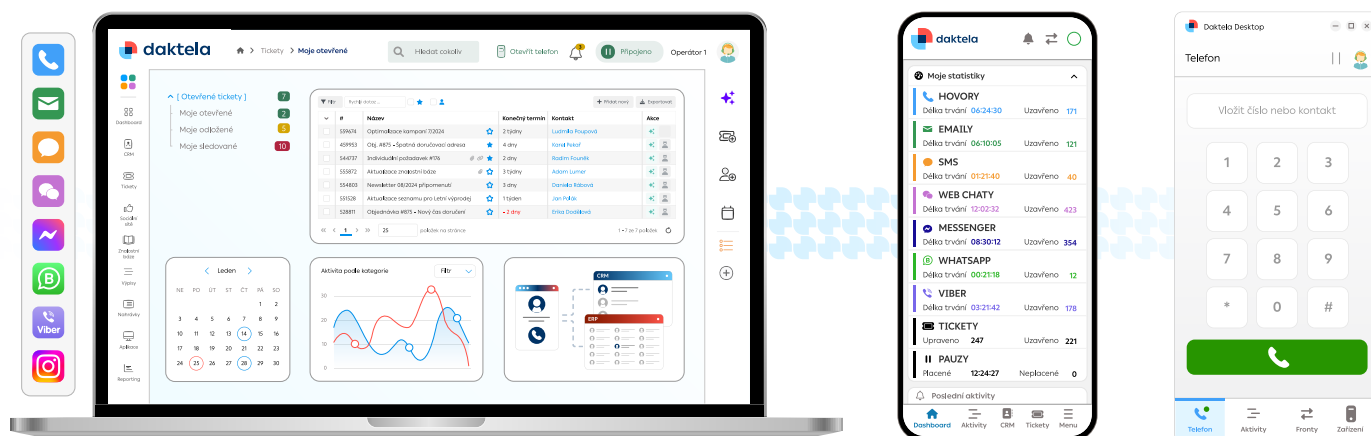


Co říkají zástupci Sportisimo



"Daktela nám pomohla zvládnout nápor během pandemie i reorganizaci při stěhování skladu. Díky centralizaci komunikace a AI nástrojům máme o 32% méně hovorů, protože část komunikace vyřeší AI chatbot. Díky přehledným datům máme dnes zákaznickou péči plně pod kontrolou a jsme připraveni na další růst."

Richard Hranička • Customer Care Team Leader



**Chcete i vy zlepšit
zákaznickou péči
ve své firmě?**



+420 226 211 245



daktela@daktela.com



www.daktela.com

