

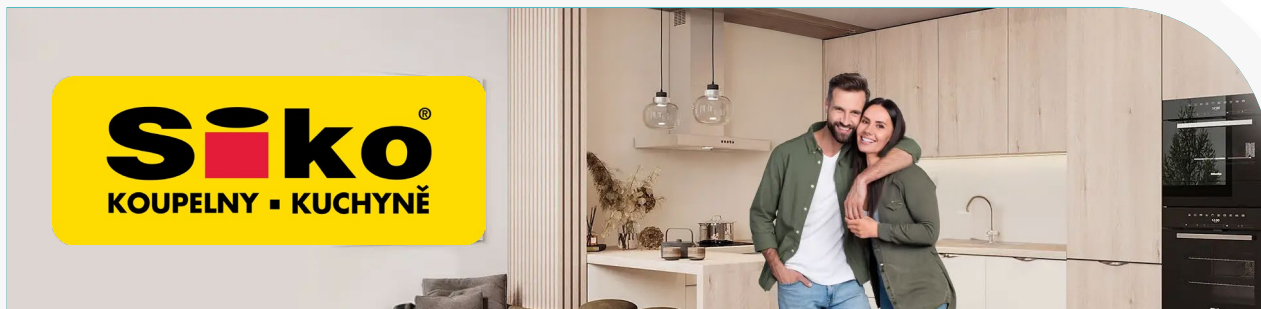


Case study

SIKO KOUPELNY a.s. má díky Daktele
**jeden systém pro komunikaci
se zákazníky místo deseti**



O společnosti SIKO KOUPELNY a.s.



Prodejce interiérového
vybavení a řešení

30 %

Snížení počtu
manuálních interakcí

1

Jeden systém
místo deseti

SIKO je jedním z největších prodejců koupelnového, kuchyňského vybavení a interiérových řešení v Česku. Firma staví na datech, efektivitě a neustálém zlepšování zákaznické zkušenosti.



Jakou výzvu firma SIKO KOUPELNY řešila?

Před implementací Daktely SIKO fungovalo s více než 10 různými nástroji pro komunikaci a analýzu. Původní dodavatel zákaznického systému nenabízel dostatečnou flexibilitu, přehledná data ani možnost interní správy. Úpravy systému byly náročné a zdouhavé. Firma potřebovala sjednotit komunikaci, získat relevantní statistiky a zapojit do zákaznické péče i AI nástroje.



Proč si SIKO vybralo Daktelu?

Daktela nabídla řešení, které:

- Spojuje všechny zákaznické dotazy - telefonáty, e-maily i chat **do jedné platformy**
- Disponuje **vlastním AI řešením** integrované přímo do platformy
- Nabízí **přehledné statistiky** dostupné doslova na pár kliknutí
- Umožňuje **interní administraci** bez nutnosti externích výdajů
- Poskytuje férový licenční model, který **šetří náklady**



Jaký přínos měla Daktela pro SIKO?



Jeden systém místo deseti díky jednotné platformě a plánované automatizaci běžných dotazů



O 30% manuálních interakcí díky AI chatbotům a automatizaci



Zvýšení spokojenosti zákazníků díky automatizaci a jednotné komunikaci



Hladká integrace do interních procesů s minimálními úpravami



Co říká zákazník?



„Díky Daktele máme systém přesně podle našich potřeb. 90 % funkcí bylo v základu a customizace proběhla hladce. Oceňuji i férový model licencí – platíme jen za to, co opravdu používáme. Díky AI chatbotům a automatizaci se nám navíc podařilo snížit množství manuálních interakcí o přibližně 30 %.

Daktela nám poskytla systém na míru, který plně vyhovuje našim požadavkům. Flexibilita a jednoduchost implementace nám umožnila rychle reagovat na změny a potřeby našeho podnikání. Když potřebuji data, už nemusím přemýšlet, kam pro ně jít, ale prostě si otevřu Daktelu.“



Tomáš Průša • Call Center Manager v SIKO KOUPELNY a.s.



Závěr

Nasazení Daktely výrazně zlepšilo způsob, jakým SIKO spravuje svou zákaznickou péči. Díky sjednocení komunikačních kanálů, flexibilnímu nastavení licencí a rychlé dostupnosti statistik je SIKO schopno lépe monitorovat a vyhodnocovat interakce se zákazníky. To vede nejen k úsporám nákladů, ale také ke zvýšení efektivity jejich zákaznického servisu.



Chcete i vy zlepšit
zákaznickou péči
ve své firmě?

KONTAKTUJTE NÁS!



+420 226 211 245



daktela@daktela.com



www.daktela.com

