

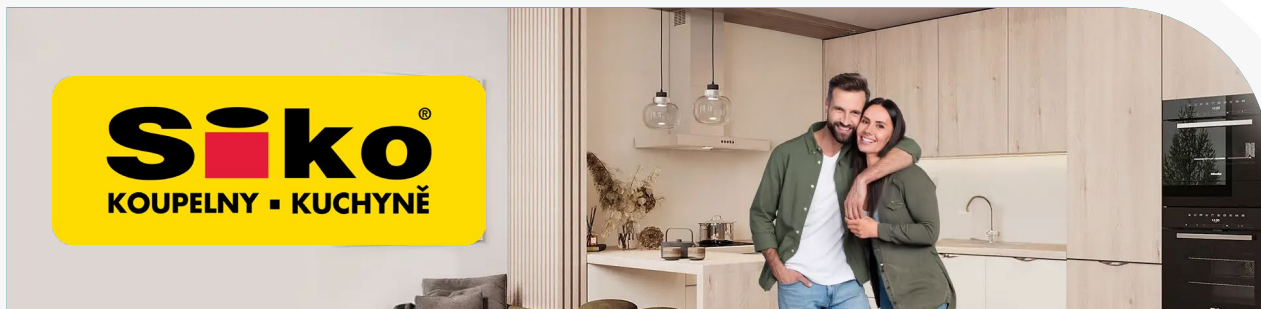


## Case study

SIKO KOUPELNY a.s. má vďaka Daktela  
jeden systém na komunikáciu  
so zákazníkmi namiesto desiatich



## O spoločnosti SIKO KÚPEĽNE a.s.



**Predajca interiérového  
vybavenia a riešenia**

**30 %**

**Zníženie počtu  
manuálnych interakcií**

**1**

**Jeden systém  
miesto desiatich**

SIKO patrí medzi najväčších predajcov kúpeľňového a kuchynského vybavenia a interiérových riešení v Česku. Firma stavia na dátach, efektívite a neustálom zlepšovaní zákazníckej skúsenosti.



## Akú výzvu SIKO riešilo?

Pred implementáciou Daktely fungovalo SIKO s viac ako 10 rôznymi nástrojmi na komunikáciu a analýzu. Pôvodný dodávateľ zákazníckeho systému neposkytoval dostatočnú flexibilitu, prehľadné dáta ani možnosť interného riadenia. Úpravy systému boli náročné a zdĺhavé. Firma potrebovala zjednotiť komunikáciu, získať relevantné štatistiky a zapojiť do zákazníckej starostlivosti aj AI nástroje.



## Prečo si SIKO vybralo Daktelu?

**Daktela ponúkla riešenie, ktoré:**

- Spája všetky zákaznícke požiadavky – telefonáty, e-maily aj chat do jednej platformy
- Má vlastné AI riešenie priamo integrované v platforme
- Ponúka prehľadné štatistiky dostupné na pár kliknutí
- Umožňuje internú administráciu bez potreby externých výdavkov
- Poskytuje férový licenčný model, ktorý šetrí náklady



## Aký prínos mala Daktela pre SIKO?



Jeden systém namiesto desiatich vďaka jednotnej platforme a plánovanej automatizácii bežných požiadaviek



O 30 % menej manuálnych interakcií vďaka AI chatbotom a automatizácii,



Zvýšenie spokojnosti zákazníkov vďaka automatizácii a jednotnej komunikácii



Hladká integrácia do interných procesov s minimálnymi úpravami



## Čo hovorí zákazník?



*„Vďaka Daktele máme systém presne podľa našich potrieb. 90 % funkcií bolo v základe a customizácia prebehla hladko. Oceňujem aj férový model licencií – platíme len za to, čo naozaj používame. Vďaka AI chatbotom a automatizácii sa nám navyše podarilo znížiť množstvo manuálnych interakcií približne o 30 %.*

*Daktela nám poskytla systém na mieru, ktorý plne vyhovuje našim požiadavkám. Flexibilita a jednoduchosť implementácie nám umožnila rýchlo reagovať na zmeny a potreby nášho podnikania. Keď potrebujem dáta, už nemusím rozmýšľať, kam pre ne ísť – jednoducho si otvorím Daktelu.“*



**Tomáš Průša** • Call Center Manager v SIKO KÚPELNE a.s.



## Záver

Nasadenie Daktely výrazne zlepšilo spôsob, akým SIKO spravuje svoju zákaznícku starostlivosť. Vďaka zjednoteniu komunikačných kanálov, flexibilnému nastaveniu licencií a rýchlej dostupnosti štatistík je SIKO schopné lepšie monitorovať a vyhodnocovať interakcie so zákazníkmi. To vedie nielen k úsporám nákladov, ale aj k zvýšeniu efektivity ich zákazníckeho servisu.



Chcete aj vy zlepšiť  
zákaznícku starostlivosť  
vo svojej firme?

**KONTAKTUJTE NÁS!**



**+421 220 510 420**



**daktela@daktela.com**



**www.daktela.com**

