



Case study

Po nasadení AI bota od Daktely klesol v Sportisime počet hovorov smerovaných na operátorov o 32 %.



O spoločnosti Sportisimo



55 %

o 55% skrátený
reakčný čas
u zmeškaných volaní



Predajca
športového
vybavenia

2× viac

2 FTE úspora
personálnych nákladov
v roku 2025

Sportisimo je popredný predajca športového vybavenia s viac ako 200 predajňami a 20-ročnou históriou. Pôsobí na viacerých trhoch EÚ a kladie dôraz na osobný prístup k zákazníkovi, spoľahlivosť a rýchle reakcie na otázky a požiadavky svojich zákazníkov.



Akú výzvu sme s klientom riešili

S rastom spoločnosti a plánovanou expanziou bolo potrebné zjednotiť zákaznícku komunikáciu naprieč trhmi a kanálmi. **Hlavné problémy boli:**

- Roztrieštená komunikácia medzi e-shopom, retailom a centrárou
- Nemožnosť efektívne sledovať výkonnosť zákazníckej starostlivosti
- Nedostatok dát pre rozhodovanie
- Nárast otázok počas pandémie Covid-19
- Expanzia do zahraničia a presun logistického centra



Prečo si v Sportisime vybrali Daktelu



Centralizácia
celej komunikácie
so zákazníkmi
do jednej
platformy



Jednoduché
prepojenie
s BI a internými
systémami



Pripravenosť
na medzinárodnú
expanziu



Flexibilita
pri krízových
situáciách
(pandémia,
sťahovanie skladu)



Rozvoj
automatizácie
a AI nástrojov
(chatboti,
mailboti)



Konkrétne výsledky spolupráce



o **55%** kratší reakčný čas pri zmeškaných hovoroch



o **32%** menej hovorov vďaka nasadeniu AI bota



2x viac spracovaných ticketov bez navyšovania tímu



úspora personálnych nákladov na 2 operátorov na TPP (trvalý pracovný pomer)

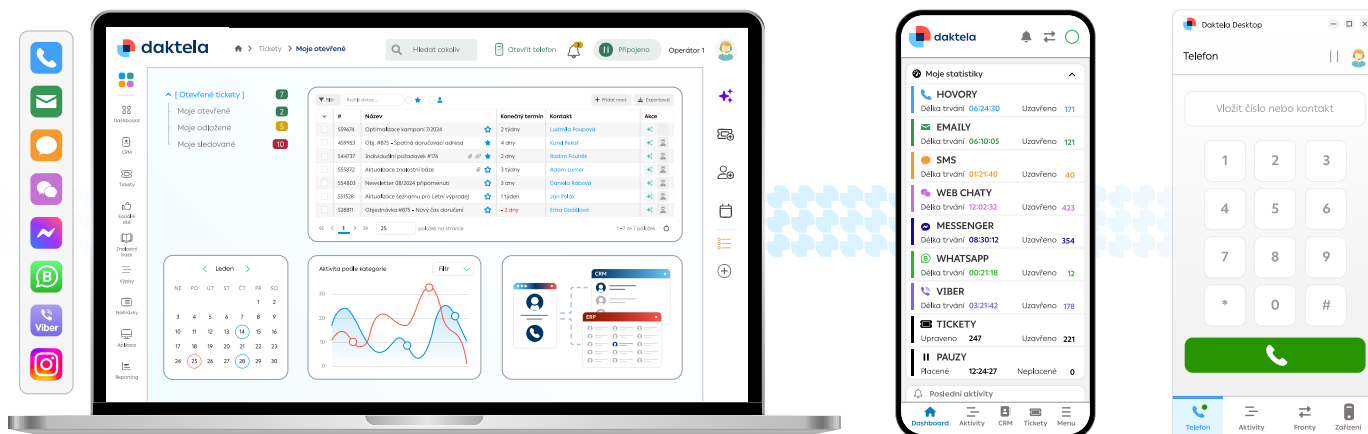


Čo hovoria zástupcovia Sportisimo



"Daktela nám pomohla zvládnuť nápor počas pandémie aj reorganizáciu pri sťahovaní skladu. Vďaka centralizácii komunikácie a AI nástrojom máme o 32 % menej hovorov, pretože časť komunikácie vybaví AI chatbot. Vďaka prehľadným dátam máme dnes zákaznícku starostlivosť plne pod kontrolou a sme pripravení na ďalší rast."

Richard Hranička • Customer Care Team Leader



Chcete aj vy zlepšiť
zákaznícku starostlivosť
vo svojej firme?



+420 226 211 245



daktela@daktela.com



www.daktela.com

