

SEZNAM.CZ



daktela

Case study

Seznam.cz díky chatbotu Daktela AI
automatizuje až 75 % B2C dotazů
bez zásahu operátora



Konkrétní výsledky spolupráce

85 %

85 % dotazů mimo pracovní dobu vyřešeno automaticky

75 %

75 % dotazů vyřešeno chatbotem bez operátora

60 %

60 % dotazů vyřešeno emailbotem bez operátora

40 %

+40 % interakcí mimo pracovní dobu

3 FTE

Úspora 3 FTE (z toho 1 FTE díky emailbotu)



Email

Z několika dnů
→ okamžitě / do druhého dne



Chat

Okamžitá reakce nebo
plynulé předání operátorovi



Dopad na zákaznickou péči



Výrazné snížení
rutinních dotazů
pro operátory



Více prostoru
pro složitější
případy



Méně
přepojování
mezi odděleními



Rychlejší
vyřízení
požadavků



Zvýšení
uživatelského
dosahu
Seznam Náповědy
(edukace uživatelů)



Proč Seznam.cz zvolil Daktelu



Rychlá
automatizace bez
zásahu do provozu



Postupná
implementace
a okamžité výsledky



Kombinace
chatbota, emailbota
a voicebota



Připravenost
na další
rozvoj AI



Citace



„Dříve jsme na některé e-maily odpovídali i několik dní.
Dnes díky Daktela AI automatizujeme až 75 % dotazů, zvýšili
jsme počet interakcí mimo pracovní dobu o 40 % a ušetřili
kapacitu 3 FTE. Zákazníkům dnes odpovídáme okamžitě,
nebo do druhého dne.“



Helena Maršíková, Manažer Customer Care



Další kroky



rozšíření AI
o další scénáře
(voicebot, mailbot)



sjednocení
chatbota napříč
službami



lepší práce
s kontextem
komunikace



zapojení voicebota
(odpovídá jednoduché
opakující se dotazy)

Chcete i vy zrychlit zákaznickou péči?

Ozvěte se nám a ukážeme vám, kde vám AI ušetří čas i náklady.

+420 226 211 245 daktela@daktela.com www.daktela.com