



Case study

Slevomat s Daktela chatbotem
**zautomatizoval 73 %
zákaznických dotazů**





O společnosti Slevomat.cz



Slevomat je přední český online marketplace zaměřený na zážitky, služby a produkty. Společnost obsluhuje statisíce zákazníků a spolupracuje s tisíci partnery.



Proč si Slevomat vybral Daktelu

Slevomat hledal řešení, které:



Sjednotí komunikační kanály

a umožní škálování během sezónních špiček



Přinese pokročilou automatizaci

a využití AI



Zajistí propojení s CRM

a interními systémy

Slevomat před implementací Daktely už měl řešení, které nabízelo omnichannel funkce, nicméně Daktela nabídla moderní AI platformu, která kromě sjednocení všech kanálů nabídla i široké možnosti škálování a automatizaci rutinních dotazů.



Problém a jeho dopad na byznys



Roztříštěné kanály spravované odděleně bez jednotného rozhraní



Absence ticketovacího systému



Omezená možnost sledovat historii zákazníka napříč komunikačními kanály



Nedostatečná automatizace a nemožnost využití LLM



Chybějící pokročilé reporty a statistiky



Řešení od Daktely

Implementace AI kontaktního centra včetně AI nástrojů:



Sjednocení
chatu, volání
a e-mailu



Nasazení
chatbota, voicebota
a emailbota (ve vývoji)



Integrace LLM modulů + napojení na CRM



Automatizace
procesů a API integrace



Centralizace
komunikace
do jednoho rozhraní



Možnost operátorů
spravovat
a trénovat boty



Výsledky

73 %

požadavků
vyřešených chatbotem

63 %

hovorů
odbaveno voicebotem

1-1,5 FTE

úspora
(v závislosti na sezóně)



Díky implementaci Daktely Slevomat:



výrazně snížil
zátěž operátorů



zrychlil
reakční doby



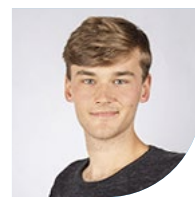
získal kontrolu
nad zákaznickou
komunikací



vytvořil základ
pro škálovatelnou
AI-driven podporu



„Implementace Daktely pro nás byla strategickým krokem - pomohla nám nejen sjednotit komunikaci, ale především nám otevřela cestu k automatizaci a škálování zákaznické podpory. S chatbotem vyřešíme 73 % dotazů a s voicebotem 63 % telefonátů - tím pádem dnes zvládáme většinu požadavků bez zásahu operátora. Zrychlení reakcí a konzistentní zákaznická zkušenost se přímo promítají do vyšší spokojenosti zákazníků i partnerů. Daktela nám zároveň dává data a kontrolu potřebnou pro kontinuální optimalizaci, což posiluje naši pozici lídra na trhu.“



Jakub Vála, Customer Care Team Leader, Slevomat.cz