

SPORTISIMO



Case study

Sportisimo s Daktelou
automaticky přepisuje a třídí hovory



O společnosti Sportisimo



Sportisimo je přední prodejce sportovního vybavení s více než 200 prodejny a 20 letou historií. Působí na několika trzích EU a klade důraz na osobní přístup k zákazníkům, spolehlivost a rychlou reakci na dotazy a požadavky svých zákazníků.



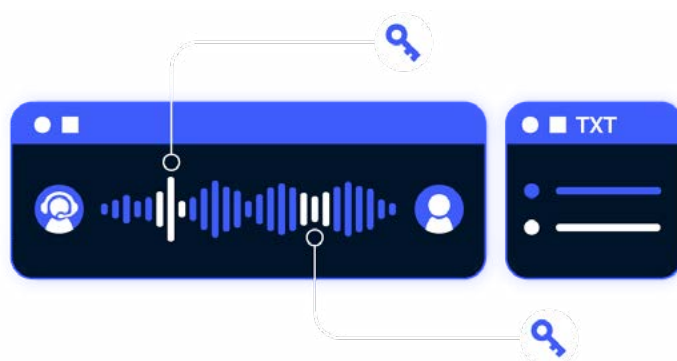
Jakou výzvu jsme s klientem řešili

Zákaznická podpora prodejen Sportisimo ze **7 zemí zapisovala poznámky z hovorů se zákazníky ručně** – po každém hovoru operátor sepsal popis problému do ticketu, což zabralo 2–3 min pro každý hovor. Při cca 1 000 hovorech měsíčně šlo o desítky hodin práce, které zatěžovaly kapacitu týmu.



Řešení od Daktely

Nasazení STT (automatický přepis hovorů)
a **AI Topics** (automatická sumarizace hovorů)
šetří desítky hodin ruční práce – výstupy se automaticky propisují do interního ticketovacího systému bez zásahu operátora. Tým tak získal zpět kapacitu, kterou může firma využít jinak, aniž by musela navyšovat headcount.





Konkrétní výsledky spolupráce

45_h

45 hodin / měsíc
uvolněné kapacity
v 5členném FLS týmu
→ cca 0,3 FTE

100 %

100 % hovorů
automaticky přepsáno
a sumarizováno
→ nulová manuální
administrativa po hovoru

7_{zemí}

7 zemí
obsloužených jedním
centralizovaným týmem
→ škálovatelnost bez
lineárního růstu nákladů



„Nasazením STT a AI Topics od Daktely se automaticky přepisují a sumarizují hovory first level support týmu napříč 7 zeměmi. Výstupy se propisují přímo do ticketů bez zásahu operátora – tým tak ušetří desítky hodin měsíčně a získanou kapacitu využívá jinde, bez nutnosti navyšovat headcount.“



- Jan Tesárek, IT Support Team Leader Sportisimo



Chcete také ušetřit
desítky hodin měsíčně díky
automatickým přepisům?



+420 226 211 245



daktela@daktela.com



www.daktela.com

