

daktela

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

Objem opakujících sa požiadaviek naprieč chatom, telefónom a e-mailom medziročne vzrástol o 10 %. Slevomat potreboval tento nárast zvládnuť bez zbytočného preťažovania operátorov a zároveň zaistiť rýchle a konzistentné odpovede zákazníkom.

Zákaznícku podporu pritom obmedzovali:

- 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)

50 %
kratší doba
první odpověd

4,7 z 5
CSAT
(zákaznická spokojenost)

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*