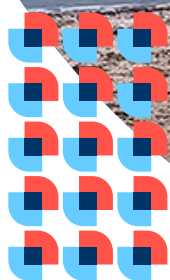




**TO MUSÍTE
ZAŽÍŤ!**



Case study

Slevomat s Daktela chatbotom úspěšne
zautomatizoval 73 %
zákaznických dopytů



O spoločnosti Slevomat.cz



Slevomat je popredný český online marketplace zameraný na zážitky, služby a produkty. Spoločnosť obsluhuje statisíce zákazníkov a spolupracuje s tisíckami partnerov.



Prečo si Slevomat vybral Daktelu

Slevomat hľadal riešenie, ktoré:



Zjednotí komunikačné kanály

a umožní škálovanie počas sezónnych špičiek



Prinesie pokročilú automatizáciu

a využitie AI



Zaistí prepojenie s CRM

a internými systémami

Slevomat mal pred implementáciou Daktely už riešenie, ktoré ponúkalo omnichannel funkcie, avšak Daktela ponúkla modernú AI platformu, ktorá okrem zjednotenia všetkých kanálov ponúkla aj široké možnosti škálovania a automatizáciu rutinných otázok.



Problém a jeho dopad na biznis

Objem opakujúcich 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:



Roztrieštené kanály spravované oddelene bez jednotného rozhrania.



Absencia ticketing systému.



Obmedzená možnosť sledovať históriu zákazníka naprieč komunikačnými kanálmi.



Nedostatočná automatizácia a nemožnosť využitia LLM.



Chýbajúce pokročilé reporty a štatistiky.



Riešenie od Daktely

Implementácia AI kontaktného centra vrátane AI nástrojov:



Zjednotenie

chatu, hovorov a e-mailu
do jedného rozhrania



Nasadenie

chatbota, voicebota
a emailbota, (vo vývoji)



Integrácia LLM modulov a napojenie na CRM



Automatizácia

procesov
a API integrácia



Centralizácia

komunikácie
do jedného rozhrania



Možnosť operátorov

spravovať
a trénovať botov





Výsledky

73 %

požiadaviek
vyriešených
chatbotom

63 %

hovorov
vybavených
voicebotom

1-1,5 FTE

úspora
(v závislosti
od sezóny)

50 %

kratšia doba
prvej
odpovede

4,7 z 5

CSAT
(zákaznícka
spokojnosť)



Vďaka implementácii Daktely Slevomat:



výrazne znížil
záťaž operátorov



zrýchlil
reakčný čas



získal kontrolu
nad zákazníckou
komunikáciou



vytvoril základ
pre škálovateľnú AI-
driven podporu



„Implementácia Daktely pre nás bola strategickým krokom – pomohla nám nielen zjednotiť komunikáciu, ale predovšetkým nám otvorila cestu k automatizácii a škálovaniu zákazníckej podpory. S chatbotom vyriešime 73 % dotazov a s voicebotom 63 % telefonátov, tým pádom dnes zvládame väčšinu požiadaviek bez zásahu operátora. Zrýchlenie reakcií a konzistentná zákaznícka skúsenosť sa priamo premietajú do vyššej spokojnosti zákazníkov aj partnerov. Daktela nám zároveň dáva dáta a kontrolu potrebné pre kontinuálnu optimalizáciu, čo posilňuje našu pozíciu lídra na trhu.“



Jakub Vála, Customer Care Team Leader, Slevomat.cz