

AI doplňky pro Shoptet. Velký přehled, kde vám ušetří nejvíc práce

27.7.2026 - Kristýna Trachtová | Blog.shoptet

AI e-shop neodřídí za vás. Může vám ale ušetřit hodiny práce. Neřešte neustále dokola rutinní úkoly a nechte si pomoci s odpovídáním na dotazy zákazníků, tvorbou obsahu, produktových popisů i e-mailů nebo vyhodnocováním toho, co na e-shopu zlepšit.

V článku najdete přehled situací, které na e-shopu pravděpodobně řešíte taky, od zákaznické podpory přes tvorbu obsahu, e-mail marketing a doporučování produktů až po analytiku nebo viditelnost v AI nástrojích. U každé oblasti, kterou při provozování e-shopu řešíte, si ukážeme, jak práci zjednoduší AI a které Shoptet Doplňky se vám budou hodit. Na stránkách jednotlivých doplňků prozkoumejte hodnocení i zkušenosti e-shopářů, kteří je už využívají.

Kde v e-shopu využít AI?

- AI chatboti
- AI zákaznická podpora
- AI tvorba a vylepšování obsahu
- AI e-mail marketing
- AI doporučování, vyhledávání a řazení produktů
- Viditelnost v AI nástrojích
- AI analytika a obchodní poradenství

AI chatboti

Když si vaši zákazníci něco usmyslí, často to chtějí hned. Odpovídáte na e-maily v rámci hodin nebo dní? Nezvedáte telefon? Pak si jistě rychle najdou cestu ke konkurenci, která reaguje obratem, protože má automatizace. Řešením může být zapojení někoho, kdo odpovídá ve dne v noci, přes týden i o víkendu, bez přestávek a dovolených. Zní to jako sen? Není, je to realita každého e-shopu, který jde s dobou. AI chatbot je přesně tím pomocníkem, který za vás kdykoliv vyřeší většinu obvyklých dotazů.

AI chatbot vám pomůže s:

- **Odpověďmi na opakující se dotazy** („Kdy mi dorazí objednávka?“, „Kolik stojí doprava?“, „Můžu zboží vrátit?“, „Je produkt skladem?“), které zabírají zákaznické podpoře spoustu času. Umí odpovědět na běžné dotazy automaticky, okamžitě a kdykoliv během dne. Pracuje s informacemi z e-shopu, produktových stránek, obchodních podmínek nebo FAQ.
- **Radou, který produkt vybrat.** Návštěvník e-shopu má zájem nakoupit, ale není si jistý, který produkt je pro něj vhodný. I v tomto případě nastupuje do akce AI chatbot, který se doptá na potřeby a preference, na jejichž základě doporučí nejlepší variantu. Může vysvětlit rozdíly mezi produkty, poradit s výběrem velikosti, parametrů nebo doporučit doplňky, čímž se sníží počet nedokončených nákupů a zlepší zákaznická zkušenost.

- **Odpovědní mimo pracovní dobu.** Zákazníci často nakupují večer nebo o víkendu, a právě v tento čas potřebují dostat rychlou odpověď. AI chatbot je dostupný 24/7. Zvládne odbavit základní dotazy kdykoliv a v náporových obdobích, jako je např. Black Friday, pomůže odfiltrovat rutinní komunikaci. Nepřicházejte o zákazníky jen proto, že zrovna nikdo není k dispozici.
- **Konzistentní komunikací.** Když zákaznickou podporu řeší více lidí, odpovědi se mohou lišit. Někdo odpovídá stručněji, jinak vysvětluje reklamaci, zapomíná doporučovat doplňkové produkty apod. AI chatbot vychází ze jedné pravidel, podkladů a tónu komunikace, takže drží jednotný styl odpovědí, který se shoduje s vaší představou.

Kterého chatbota zvolit? S e-shopem na Shoptetu můžete vybírat hned z několika doplňků a vybrat si toho pravého přesně pro váš e-shop:

- Whisper
- Selzee
- Jarabot
- Chaterimo
- Smartsupp+

AI zákaznická podpora

S růstem e-shopu roste i množství dotazů na zákaznickou péči. Z pár mailů denně se najednou stává záplava zpráv z e-mailu, chatu, telefonu, WhatsAppu nebo Instagramu. Jak už víme, s rychlými odpovědní na opakující se dotazy vám pomůže AI Chatbot. Co ale s těmi složitějšími? A jak velké množství otázek zorganizovat? Přesně k tomu slouží AI nástroje pro zákaznickou podporu, které vám pomohou udělat v komunikaci pořádek, zrychlit odpovědi a ušetřit týmu spoustu rutinní práce. Nenechte se mýlit, že je AI v zákaznické péči jen pro velké e-shopy, využijí ji i ty menší.

Které problémy vám AI pomůže vyřešit v oblasti zákaznické péče?

- **Zprávy chodí ze všech stran a snadno se ztratí.** Znáte to, zákazník napíše e-mail, pak se připomene v chatu, a nakonec ještě zavolá. V týmu se pak těžko dohledává, kdo už mu odpověděl a co se řešilo. AI nástroj pro zákaznickou podporu dokáže sloučit komunikaci z různých kanálů na jedno místo a pomáhá s tříděním zpráv, označováním témat nebo shrnutím předchozí komunikace.
- **Operátor musí neustále dohledávat informace v administraci.** Zákazník se ptá na stav objednávky, platbu nebo expedici a zaměstnanec podpory musí přepínat mezi e-mailem, administrací Shoptetu a dalšími nástroji. Každá odpověď trvá zbytečně dlouho. Chytrý helpdesk umí zobrazit informace o zákazníkovi a jeho objednávce přímo u zprávy nebo hovoru, vytvořit přepis hovoru a připravit i návrh odpovědi.
- **Rozdělení úkolů a odpovědností v týmu.** Dva lidé odpoví jednomu zákazníkovi, jiný dotaz zůstane bez reakce a u reklamací není jasné, kdo je má na starosti... zkrátka chaos. To už se vám stávat nemusí! Systém dokáže z každé zprávy vytvořit tiket, přiřadit ho konkrétnímu člověku, označit stav řešení a automaticky rozpoznat, čeho se dotaz týká.
- **Zákazníci píšou v různých jazycích.** Při expanzi do zahraničí začnou chodit dotazy v cizích jazycích, které tým často řeší bokem pomocí překladáče. AI zde může efektivně pomáhat s

překlady zpráv, návrhy odpovědí nebo komunikací v chatu a e-mailech napříč jazyky a e-shop tak nemusí mít podporu pro každý jazyk zvlášť.

Vyzkoušejte tyto Shoptet doplňky, které vám se zákaznickou podporou pomohou:

- SupportBox
- AI Kontaktní centrum IPEX pro Shoptet Premium

AI tvorba a vylepšování obsahu

Vymýšlení textů ani tvorba produktových popisků vás nebaví, zabírá moc času nebo nevíte, jak na ni? Uvědomujete si však, že parametry, kategorie i produktové popisky a stránky pomáhají zákazníkovi pochopit, co kupuje, usnadňují výběr a často rozhodují o tom, jestli objednávku dokončí. AI vám v tomhle umí výrazně ulevit. AI funkci, která pomůže s texty, najdete nově i přímo v administraci Shoptetu. Patří mezi novinky z léta 2026, vyzkoušejte ji!

S čím konkrétně by vám AI nástroje mohly pomoci?

- **Tvorbou a vylepšením popisků produktů.** Ať už zalistováváte stovky nových produktů, nebo jen upravujete popisy stávajících, případně vylepšujete dodavatelské texty, které bývají často krátké, technické, neprodejní nebo stejné jako na desítkách jiných e-shopů. AI může text přepsat srozumitelněji, doplnit prodejní argumenty a sjednotit tón komunikace napříč celým e-shopem.
- **Vyplněním produktových parametrů.** Pokud jsou parametry neúplné nebo chybí, zákazníkovi se hůř filtrují produkty, porovnávají varianty a snadno odejde, protože nenajde přesně to, co hledá. AI dokáže z textu produktu rozpoznat důležité informace a doplnit je do parametrů, čímž zákazníkovi usnadní orientaci v nabídce.
- **Nepřehlednými produktovými stránkami.** Aby žádný produkt nezapadl, AI pomůže připravit strukturovanější obsah vašich stránek, zvýraznit benefity, doplnit argumenty a vytvořit atraktivnější podobu produktových popisů.
- **Nejednotným obsahem e-shopu.** Už jste se někdy na váš e-shop podívali tak trochu z dálky? Očima zákazníků? Možná jste zjistili, že některé produkty mají dlouhé popisy, jiné jen jednu větu, někde mluvíte odborně, jinde příliš obecně. Zkrátka váš e-shop nepůsobí uceleně a jednotně. V takovém případě vám AI pomůže sjednotit styl textů, doplnit chybějící informace a upravit obsah napříč celým e-shopem.

Praktické Shoptet doplňky pro tvorbu a vylepšování obsahu:

- Automatické doplňování parametrů
- AI Copywriter
- Pobo – Page builder
- LOCO (i pro Shoptet Premium)

Už jste AI ve vašem e-shopu dali šanci, ale nebyli jste spokojeni s výstupy? Připadalo vám, že píše příliš genericky a její používání je zbytečně složité? Je to nástroj jako každý jiný, se kterým se musíte naučit. Poradíme vám, jak s ní správně komunikovat a práci si opravdu zefektivnit, nikoli přidat.

AI e-mail marketing

E-mailing se stále drží mezi nejsilnějšími prodejními kanály e-shopu. Jeho úspěch leží v relevantním obsahu a správném načasování. Ruční příprava newsletterů, segmentace publika, výběr vhodných produktů a vyhodnocování kampaní ale zabírá hodně času. AI dokáže pracovat s daty o zákaznících, jejich nákupním chování i zájmech a podle toho připravit personalizovanou komunikaci.

Na co se AI v e-mailingu skvěle hodí?

- **Posíláte jeden newsletter celé databázi.** Každý zákazník je však jedinečný a zajímá ho něco jiného. Tím, že mu posíláte nerelevantní informace, snižujete výsledky vaší práce a zvyšujete šanci, že si newsletter odběratel odhlásí. Pomocí AI dnes už dokážete zákazníky rozdělit podle jejich chování, historie nákupů nebo zájmu o konkrétní produkty a každému můžete poslat relevantnější nabídku. Tím zvýšíte šanci na proklik, nákup i opakovanou objednávku.
- **Zákazníci z e-shopu odchází bez dokončení nákupu.** I tento problém se dá do určité míry vyřešit e-mailingem, s využitím AI nástrojů opravdu snadno, jelikož umí reagovat na konkrétní chování zákazníka (např. opuštěný košík, prohlížený produkt nebo změnu nákupního zájmu) a poslat mu vhodně načasovaný e-mail s připomenutím nebo doporučením.
- **Zákazníci nakoupí jen jednou.** Vracející se loajální zákazníci souvisí s řadou faktorů napříč celým nákupním procesem, včetně ponákových zkušeností. Jak ji ale ještě o něco vylepšit? A zároveň je namotivovat k dalšímu nákupu? U mnoha sortimentů (např. potraviny, doplňky stravy, drogerie) dává smysl nabídnout doplnění zásob, související produkty nebo další krok po nákupu. Využijte AI k tvorbě personalizované nabídky na základě toho, co zákazník koupil, kdy to koupil a co by mohl potřebovat příště.

Doplňky pro e-mail marketing:

- Samba.ai
- InteliMail

Využít můžete i další e-mailingové nástroje, které implementují řadu AI funkcí. Například Ecomail, který má vlastního AI agenta EMA, nebo Leadhub, který dokáže díky propojení s Claude nebo ChatGPT přes MCP pomoci s analytikou a daty.

AI doporučování, vyhledávání a řazení produktů

O úspěchu e-shopu často nerozhoduje jen cena a šíře nabídky, ale i to, jak rychle zákazník najde to, co hledá. AI dokáže pomoci s vyhledáváním, doporučováním souvisejících produktů i zobrazováním zboží, které má největší šanci na prodej.

V jakých situacích pomůže AI?

- **Zákazník nemůže najít produkt.** Občas se stane, že zákazník zadá do vyhledávání jiný výraz, překlep, synonymum nebo laický popis a e-shop mu nic nenajde, i když vhodný produkt v nabídce máte. AI vyhledávání dokáže lépe pochopit, co zákazník myslí a umí pracovat i s frázemi nebo přirozenějšími dotazy typu „něco na mastné vlasy“ místo přesného názvu produktu.
- **Zákazník si není jistý výběrem.** Možná je vaší konkurenční výhodou široký sortiment. V takovém případě se ale může stát, že v kategorii je hodně podobných produktů a zákazník neví,

který z nich zvolit. Prochází nabídku, porovnává varianty a snadno se v tom ztratí. Abyste předešli jeho frustraci a opuštění webu, můžete zapojit AI doporučující produkty podle chování zákazníka, oblíbenosti apod. Dokáže mu nabídnout také alternativy, podobné produkty nebo vhodné doplňky.

- **Související produkty a cross-sell nastavujete ručně.** Pokud u každého produktu ručně řešíte, co dát do sekce „podobných produktů“, „souvisejícího zboží“ nebo doporučení v košíku, zbytečně plýtváte časem. U většího sortimentu je to nekonečná práce a doporučení rychle zastarávají. AI dokáže doporučit produkty na míru podle zákaznického chování a přidává i benefit v podobě cross-sellu, čímž zvyšuje hodnotu objednávky.

Usnadněte si doporučování, vyhledávání a řazení produktů s těmito doplňky:

- Opinion Insight
- Automatické řazení produktů
- SAIMON
- Recommender od ui42

Viditelnost v AI nástrojích

Zákazníci dnes nehledají produkty jen ve vyhledávačích a na srovnávačích, ale stále častěji se obracejí také na AI asistenty, jako jsou ChatGPT, Gemini nebo Claude. Ptají se, který produkt vybrat, kde ho koupit nebo který e-shop nabízí nejlepší podmínky. AI odpovědi se tak postupně stávají dalším místem, kde může zákazník objevit vaši nabídku. Vedle klasického SEO proto dává smysl sledovat také to, zda AI nástroje váš e-shop znají, správně ho popisují a zmiňují v relevantních situacích.

Které nové výzvy AI viditelnost přináší?

- **Nevíte, zda vás AI vůbec doporučuje.** Základem celé viditelnosti v AI nástrojích je vědět, jaká je vaše startovací pozice, od které se můžete odrazit. Nástroje pro AI viditelnost dokážou sledovat, jestli se váš e-shop zobrazuje v odpovědích AI asistentů, na jaké dotazy a v jakém kontextu.
- **AI doporučuje jen vaši konkurenci.** Sami se můžete zkusit vžít do role zákazníka a zeptat se AI na doporučení produktu nebo e-shopu ve vašem oboru. Když se v odpovědi místo vás objeví vaši konkurenti, je to minimálně varovný signál. Naštěstí existují nástroje, které umí porovnat, jak si v AI odpovědích stojíte oproti konkurenci a jak vaši pozici zlepšit.
- **AI nerozumí vaší nabídce nebo ji popisuje nepřesně.** Pokud máte na e-shopu dobré produkty, ale jejich popisy, parametry nebo kategorie nejsou dostatečně jasné, pak AI nemusí správně pochopit, pro koho jsou vhodné a čím se liší a s velkou pravděpodobností je nedoporučí. Specializované nástroje mohou doporučit konkrétní úpravy obsahu s ohledem na SEO, aby byl srozumitelnější jak pro zákazníky, tak i pro AI nástroje.

Řešte AI viditelnost včas. Naštěstí už nemusíte tápat, pomohou vám následující doplňky:

- AI viditelnost a SEO od Marketing Mineru
- Ranketta
- Semly.ai

AI analytika a obchodní poradenství

Necítíte se v číslech a analytice příliš sebevědomě? I pro tyto případy existují AI pomocníci, kteří dokáží dát čísla do souvislostí a místo obecných grafů nabídnout konkrétní doporučení pro zlepšení.

Kdy vám AI nástroje pro analytiku můžou pomoci?

- **Nejste si jisti, co opravdu vydělává.** Některé produkty si na první pohled vedou skvěle. Dobře se prodávají, ale jakmile započtete nákupní cenu, dopravu, marketing nebo vratky, najednou se nemusí zdát tak ziskové. AI dokáže propojit data o objednávkách, produktech, nákladech a kampaních a ukázat, které produkty nebo kategorie jsou skutečně ziskové a které jen vytváří dojem výkonu.
- **Nevíte, čím začít při optimalizaci e-shopu.** Všichni to známe, v e-shopu je pořád co zlepšovat: reklamy, marže, sklad, produktový mix, opakované nákupy, dopravu nebo výkon kategorií. Jenže bez jasných priorit se často páli čas na nepodstatných věcech. AI vás může navést a poskytnout argumenty pro rozhodování.
- **Reklamy běží, ale vyplácí se?** Kampaně mohou přivádět návštěvnost i objednávky, ale pokud se vyhodnocují špatně, nemusí být vidět skutečná návratnost. Za pomoci AI můžete porovnávat výkon kampaní s marží, náklady a reálným přínosem pro e-shop. Díky tomu odhalíte, které kampaně dávají smysl a kde peníze odtékají zbytečně.
- **Hledáte rádce, co a kolik naskladnit?** Hodila by se předpověď, kdy očekávat vyprodání zásob?

Doplňky pro analytiku a poradenství:

- Margly.io
- StockSense

AI se rozhodně nemusíte bát, začnete třeba jen někde a vyzkoušejte si doplněk pro oblast, ve které se cítíte nejslabší, nebo která vám bere nejméně kapacit. Doporučujeme sledovat i naše webináře nebo články v sekci AI tady na blogu, kam každý měsíc přinášíme zajímavosti o využití AI pro e-shopy.

<https://blog.shoptet.cz/ai-doplňky-shoptet>