AI v zákaznické péči: Využití má smysl i u menších e-shopů

30.3.2026 - | Blog.shoptet

Když se řekne umělá inteligence v e-commerce, většina lidí si představí velké značky s obřími IT týmy a rozpočty. Jenže v praxi je to často naopak. Malé firmy a start-upy, kde je větší volnost dělat věci „po svém“, stíhají na změny pružně reagovat a s AI zvládat věci rychleji.

S příchodem AI zjistila spousta menších e-shopů, že zrychlovat a automatizovat každodenní procesy je teď snazší než kdykoli dřív. A ušetřený čas se počítá obzvlášť v případech, když celý provoz stojí na jednom nebo dvou lidech. Výrazně se to projevuje například v zákaznické péči.

Co AI v zákaznické komunikaci vlastně umí

Moderní AI nákupní asistenti nejsou jen chytřejší verze starých chatbotů s rozhodovacím stromem. Zásadní rozdíl je v tom, jak fungují.

Klasický chatbot potřebuje, aby někdo předem sepsal odpovědi na každý možný dotaz. Současní AI agenti, jako je například AI nákupní asistentka od Smartsupp, ale fungují jinak. Můžete je propojit přímo se stránkami z vašeho webu a hlavně s produktovým katalogem.

Díky tomu zná AI chatbot váš sortiment, dokáže produkty porovnat mezi sebou a doporučit ten správný. Zodpoví tak i dotazy, na které se dopředu nedá moc připravit. Pojďme se podívat na příklad z praxe, kdy e-shop Holkyztrhu.cz využívá AI nákupní asistentku od Smartsupp k pokrytí zákaznické péče mimo pracovní dobu.

Co vše AI asistentka zvládne?

- **Odpovídat 24/7** s průměrnou reakční dobou 1,5 vteřiny
- **Vyřešit až 80 % dotazů** bez zapojení operátora
- **Podpořit up-sell a cross-sell**, tedy doporučit doplňkové produkty nebo kvalitnější alternativu
- **Komunikovat v libovolném jazyce**, jaký zákazník sám zvolí

A to vše bez toho, abyste museli rozšiřovat tým nebo platit za nepřetržitou zákaznickou podporu.

Jak to vypadá v praxi – příklad e-shopu Holky z trhu

E-shop s dámskou módou Holkyztrhu.cz, který využívá Shoptet, bychom s obratem okolo 50 milionů Kč ročně zařadili mezi středně velké e-shopy. Pro nonstop pokrytí zákaznické podpory zvolil zajímavý přístup – kombinaci Live chatu, tlačítkového chatbota a AI nákupní asistentky od Smartsupp.

Každý nástroj přitom pokrývá jen určitou část zákaznické péče:

- **Live chat** pokryje v pracovní době komunikaci v reálném čase tehdy, když zákazník ocení lidský přístup.
- **Tlačítkový chatbot** je zapnutý, když jsou operátoři online. Jeho úloha je protřídit nejčastější

dotazy (např. doprava, platba, vrácení zboží). Konverzaci předá na operátora v momentě, když si neví rady nebo si to zákazník přeje.
- **AI nákupní asistentka** se postará o dotazy po pracovní době a o víkendech, aby zákazníci nemuseli čekat do druhého dne a e-shop tak nepřicházel o leady.

Výsledek? Zákazník má vždy komu napsat. Díky Mira AI se na Holkách z trhu **výrazně zvýšil celkový počet konverzací** – jednoduše proto, že se mají na koho obrátit i ti návštěvníci, kteří by dřív z webu odešli. Více než 85 % dotazů přitom Mira AI vyřeší samostatně bez zásahu operátora.

AI nákupní asistentka může zákazníkům na e-shopu poslat uvítací zprávu a doporučit vhodné produkty.

Podobný model samozřejmě není jediná cesta. Mira AI funguje skvěle i jako samostatný nástroj – dokonce i bez Live chatu nebo tlačítkového chatbota. Pro e-shop Holkyztrhu.cz se však tento model ukázal jako správná cesta, protože jim umožnil **zachovat si osobní přístup klíčový pro jejích komunitu** a zároveň **zajistit kvalitní zákaznickou péči i mimo pracovní dobu.**

Více o tom, jak Holkyztrhu využívá nástroje Smartsupp si můžete přečíst v případové studii.

Obavy, které vás možná brzdí. A jak to je ve skutečnosti

- **„Na to nemám čas.“** Nasazení Mira AI zabere přibližně 5 minut. Nahrajete produktový feed nebo zkopírujete URL svých hlavních stránek a nastavíte styl komunikace. Žádné programování ani složité šablony.
- **„To bude drahé.“** Cena Mira AI začíná na 400 Kč měsíčně. Když si to spočítáte, stačí, aby se chatbotovi podařilo měsíčně přesvědčit k nákupu jen jednoho až dva návštěvníky, kteří by jinak web opustili, a investice se vám vrátí.
- **„Zákazníci budou chtít mluvit s člověkem.“** A to je v pořádku. V zákaznické péči je ale důležitá i rychlost a zákazníci nechtějí čekat. AI nenahrazuje lidský přístup – jen operátorům uvolňuje ruce pro složitější dotazy, nebo je zastupuje, když nejsou online.

Jak začít využívat AI od Smartsupp na Shoptetu

Propojení Smartsupp s vaším Shoptet e-shopem je otázkou několika kliknutí. V administraci Shoptetu zvolte **Propojení → Správce doplňků → Shoptet doplňky**, vyhledejte **doplněk Smartsupp+** a nainstalujte ho. Poté si zdarma vytvořte Smartsupp účet nebo se přihlaste k existujícímu a najděte Mira AI nákupní asistentku v nastavení.

Pak už stačí jen **nastavit zdroje dat, ze kterých může AI nákupní asistentka čerpat** (produktový feed, stránky na vašem webu a případně další specifické instrukce), **zvolit její personu a způsob komunikace**. A máte hotovo.

https://blog.shoptet.cz/ai-zakaznicka