



EXPANDECO
Sell online abroad



daktela

Case study

Jak Expandeco s Daktelou
zkrátilo dobu odpovědí o 47 %
a pomáhá růst e-shopům v 19 zemích

1/5

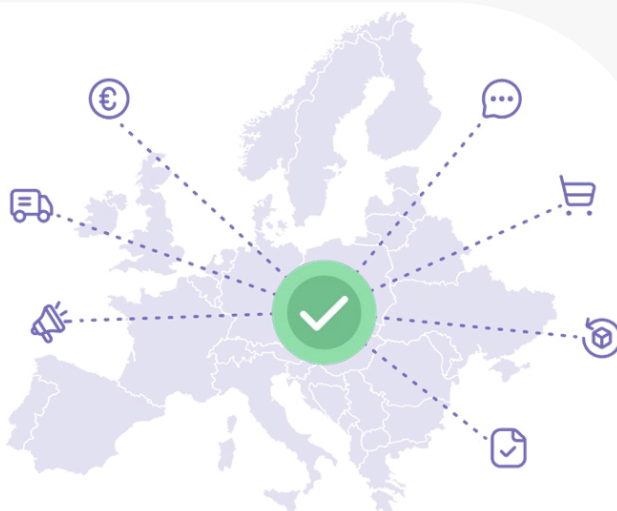


O společnosti Expandeco

Ve společnosti Expandeco, která pomáhá firmám s expanzí a lokalizací do zahraničí, se v roce 2021 rozhodli učinit strategický krok – z konkurenčního řešení, které jim neposkytovalo dostatečnou podporu a funkce, přešli na Daktelu. Díky tomu se jim **podařilo zkrátit dobu odpovědi téměř o polovinu a efektivita týmu vzrostla o 15 %**.



EXPANDECO
Sell online abroad



Expandeco se specializuje na poskytování komplexních služeb při expanzi e-shopů do zahraničí. Díky širokému spektru služeb, od vstupu na nový trh až po stabilní a ziskový provoz, jim důvěřují renomované společnosti jako Notino, Dedoles, Eyerim a další stovky mezinárodních e-shopů.



„Se 160+ klienty pokrývajícími 19 zemí a 16 jazyků bylo pro nás klíčové mít spolehlivého technologického partnera, který zvládne každodenní provoz, škálování a složitost vícejazyčné komunikace.“



Miroslav Král • Chief Support Officer



Kde konkurenční řešení nestačí, přichází Daktela

Před přechodem na Daktelu čelilo Expandeco několika problémům s konkurenčním řešením zákaznické podpory – nedostatečná podpora od dodavatele ústředny, chybějící pokročilé statistiky, slabá efektivita a nízká rychlost odpovědí.

V srpnu 2021 se rozhodli pro změnu a implementovali naši **omnichannel platformu, která se ukázala jako výrazně flexibilnější a spolehlivější**.



Co Daktela přinesla?



Sjednocení všech komunikačních kanálů na jedno místo
(hovory, e-maily, chat, sociální sítě)



Pokročilou analytiku
a detailní reporty
výkonnosti,



Vyšší míru automatizace
a efektivity agentů



Rychlou a ochotnou
technickou podporu



„Obzvláště si ceníme flexibility Daktela týmu, přístupu ke klientům a ochoty řešit i netypické požadavky. Kromě spolehlivé technické podpory nám Daktela poskytuje také pokročilé statistiky a přehledné reporty, díky kterým máme lepší přehled o výkonnosti týmu a můžeme efektivněji reagovat na potřeby našich zákazníků.“



Miroslav Král • Chief Support Officer



Výsledky, které mluví za vše



Zkrácení průměrného času první odpovědi o **47 %**



Nárůst počtu vyřízených komunikací za hodinu o **15 %**



Sledování KPI napříč všemi trhy i kanály



Zvýšení kvality odpovědí díky **šablonám, kontrolám obsahu, přepisům hovorů**
a **pravidelnému školení celého týmu**



Zvyšování kvality zákaznické podpory, ale i zefektivnění práce

Spokojenost zákazníků je důležitým přínosem implementace jakéhokoli řešení zákaznické podpory, a když se k tomu přidá i zvýšení spokojenosti zaměstnanců v podobě úspory času, je to win-win.

Počet měsíčně obsluhovaných zákaznických požadavků se v Expandeco v roce 2024 vyšplhal až na 81 000. Díky nástrojům jako **šablony odpovědí**, **přednastavené reakce**, **IVR** či **smart statusy** dokáží operátoři reagovat rychleji a konzistentněji. A to i při sezónně vytíženém objemu požadavků v různých jazycích.

Díky pokročilým statistikám, trasování komunikace a analytickým nástrojům dokáže tým Expandeco **lépe plánovat jejich kapacity, řídit výkonnost a garantovat konzistentní kvalitu napříč trhy**. Výsledkem je vyšší spokojenost e-shopových zákazníků a méně práce pro jejich interní týmy.



Daktela + Expandeco = rostoucí e-shopy

Stovky spokojených zákazníků stojí i za spojením našich technologických řešení s know-how týmu Expandeco. Toto spojení umožňuje e-shopům rozvíjet svou značku napříč celou Evropou – bez kompromisů v zákaznické zkušenosti. Tento silný tandem e-shopům přináší:



Flexibilitu,

díky které si mohou e-shopy systém přizpůsobit podle svých specifických potřeb.



Lokalizaci,

která zajišťuje nejen jazykovou připravenost, ale i pochopení lokálních zvyklostí a očekávání zákazníků v různých zemích.



Škálovatelnost,

díky čemuž mohou e-shopy růst na nových trzích bez potřeby zásadních změn v systému.



Úsporu času a zvýšení kvality

kterou s sebou přináší automatizace procesů a šikovné nástroje.



Daktela + Expandeco = rostoucí e-shopy

Spojení Expandeco a Daktela se tak stalo ověřeným řešením pro e-shopy, pro které je důležité zvládnout zákaznickou podporu napříč více zeměmi, jazyky a kanály současně.

Expandeco i díky podpoře našeho řešení plánuje během nejbližších měsíců rozšířit své působení v dalších 3 zemích a do svého portfolia přidat 2 nové jazyky.



„Daktela nám pomohla sjednotit komunikaci napříč 19+ trhy a výrazně zefektivnit práci celého support týmu. Oceňujeme nejen technickou spolehlivost a skutečně užitečné funkce, ale i přístup týmu Daktely. Jejich ochota řešit individuální potřeby a přizpůsobovat se našim potřebám je výjimečná. Díky této spolupráci dokážeme našim klientům garantovat špičkový zákaznický servis v mezinárodním měřítku.“



Miroslav Král • Chief Support Officer



Zaujalo vás toto řešení?

Ozvěte se a ukážeme vám, jak může Daktela transformovat i vaši komunikaci.



+420 226 211 245



daktela@daktela.com



www.daktela.com

