



Case study

DPD Slovakia má díky Daktele o 25 % nižší náklady a komunikaci se zákazníky pod kontrolou



O společnosti DPD Slovakia



**Kurýrní společnost
Přepravní služby**

25 %

**Snížení
nákladů**

20 %

**Zvýšení efektivity
zákaznického servisu**

DPD Slovakia je součástí mezinárodní skupiny GeoPost – jednoho z největších poskytovatelů balíkové přepravy v Evropě. Na slovenském trhu působí od roku 2002 a denně doručuje tisíce zásilek koncovým zákazníkům i firmám. DPD klade důraz na inovace, efektivní logistiku a zákaznický komfort. Společnost neustále investuje do digitalizace a modernizace svých služeb, aby držela krok s rostoucími požadavky trhu.



Jakou výzvu jsme s klientem řešili

DPD Slovakia používala zastaralý ticketovací systém, který již nedokázal pokrýt potřeby rostoucího zákaznického servisu. Hledali moderní a inovativní řešení, které by sjednotilo komunikaci napříč firmou – nejen směrem k zákazníkům, ale i interně mezi týmy. Hlavní problémy byly:



Potřeba centralizace
komunikace napříč
kanály i odděleními



Náklady na
outsourcing služeb
kvůli přetížení operátorů



Nemožnost rychle
dohledat zákaznické
interakce



Chybějící
automatizace
a AI



Proč si v DPD vybrali Daktelu

Hlavními důvody byly flexibilita řešení, intuitivní uživatelské prostředí a schopnost hladké integrace s interními systémy. Daktela nabídla komplexní omnichannel platformu, která zahrnuje i AI nástroje pro automatizaci dotazů a správu komunikace napříč firmou. Zásadní výhodou byla i možnost provozovat celý zákaznický servis in-house bez nutnosti outsourcingu.



Jaké přínosy zaznamenali v DPD po implementaci Daktely



Zvýšení efektivity zákaznického servisu o **20%**.



Snížení nákladů o **25 %**.



Plná kontrola nad komunikací bez potřeby outsourcingu.



Automatizace opakujících se dotazů přes mailbota.



Zjednodušení interních procesů a přehlednost.



Připravenost na další růst a automatizaci.



„Obrovským benefitem je to, že dnes už nemusíme využívat služby outsourcingu – vše zvládáme vlastními silami. Komunikace napříč firmou se sjednotila, odpovědi máme pod kontrolou a můžeme se k nim kdykoli vrátit. Operátoři využívají i mailbota, který odbavuje opakující se dotazy. Daktela je propojená s našimi systémy, a plánujeme do budoucna využít ještě více AI nástrojů.“



- Adela Stašová, Commercial Services Manager, DPD Slovakia



Chcete také efektivnější
zákaznickou péči bez
outsourcingu?

KONTAKTUJTE NÁS!



+420 226 211 245



daktela@daktela.com



www.daktela.com

