



EXPANDECO
Sell online abroad



daktela

Case study

Ako Expandeco s Daktelou
skrátilo dobu odpovede o 47 %
a pomáha rásť e-shopom v 19 krajinách

1/5



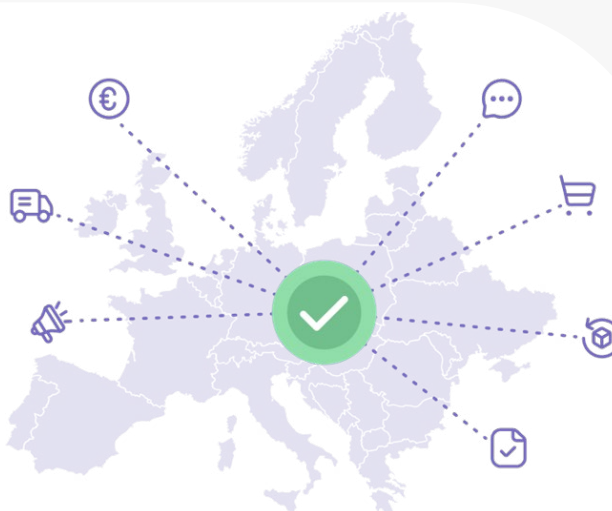


O spoločnosti Expandeco

V spoločnosti Expandeco, ktorá pomáha firmám s expanziou a lokalizáciou do zahraničia, sa v roku 2021 rozhodli urobiť strategický krok – z konkurenčného riešenia, ktoré im neposkytovalo dostatočný support a funkcie, prešli na Daktelu. Vďaka tomu sa im **podarilo skrátiť dobu odpovede takmer o polovicu a efektivita tímu vzrástla o 15 %**.



EXPANDECO
Sell online abroad



Expandeco sa špecializuje na poskytovanie komplexných služieb pri expanzii e-shopov do zahraničia. Vďaka širokému spektru služieb, od vstupu na nový trh až po stabilnú a ziskovú prevádzku, im dôverujú renomované spoločnosti ako Notino, Dedoles, Eyerim, a ďalšie stovky medzinárodných e-shopov.



„So 160+ klientmi, pokrývajúcimi 19 krajín a 16 jazykov, pre nás bolo kľúčové mať spoľahlivého technologického partnera, ktorý zvládne každodennú prevádzku, škálovanie a zložitosť multijazyčnej komunikácie.“



Miroslav Král • Chief Support Officer



Kde konkurenčné riešenie nestačí, prichádza Daktela

Pred prechodom na Daktelu čelilo Expandeco hneď niekoľkým problémom s konkurenčným riešením zákazníckej podpory – nedostatočný support od dodávateľa ústredne, chýbajúce pokročilé štatistiky, slabá efektivita a nízka rýchlosť odpovedí.

V auguste 2021 sa preto rozhodli pre zmenu a implementovali našu **omnichannel platformu, ktorá sa ukázala ako výrazne flexibilnejšia a spoľahlivejšia**.





Čo Daktela priniesla?



Zjednotenie všetkých komunikačných kanálov na jedno miesto
(hovory, e-maily, chat, sociálne siete)



Pokročilú analytiku
a detailné reporty
výkonnosti



Vyššiu mieru automatizácie
a efektivity agentov



Rýchlu a ochotnú
technickú podporu



„Obzvlášť si ceníme flexibilitu Daktela tímu, prístup ku klientom a ochotu riešiť aj netypické požiadavky. Okrem spoľahlivej technickej podpory nám Daktela poskytuje aj pokročilé štatistiky a prehľadné reporty, vďaka ktorým máme lepší prehľad o výkonnosti tímu a vieme efektívnejšie reagovať na potreby našich zákazníkov.“



Miroslav Král' • Chief Support Officer



Výsledky, ktoré hovoria za všetko



Skrátenie priemerného času prvej odpovede **o 47 %**



Nárast počtu vybavených komunikácií za hodinu **o 15 %**



Sledovanie KPI naprieč všetkými trhmi aj kanálmi



Zvýšenie kvality odpovedí vďaka **šablónam, kontrolám obsahu, prepisom hovorov a pravidelnému školeniu celého tímu**



Zvyšovanie kvality zákazníckej podpory, ale aj zefektívnenie práce

Spokojnosť zákazníkov je dôležitým prínosom implementácie akéhokoľvek riešenia zákazníckej podpory, a keď sa k tomu pridá aj zvýšenie spokojnosti zamestnancov v podobe šetrenia času, je to win-win.

Počet mesačne obsluhovaných zákazníckych požiadaviek sa v Expandeco v roku 2024 vyšplhal až na 81 000. Vďaka nástrojom ako **šablóny odpovedí**, **prednastavené reakcie**, **IVR** či **smart statusy** dokážu operátori reagovať rýchlejšie a konzistentnejšie. A to aj pri sezónne vyťaženom objeme požiadaviek v rôznych jazykoch.

Vďaka pokročilým štatistikám, trasovaniu komunikácie a analytickým nástrojom dokáže Expandeco tím **lepšie plánovať ich kapacity**, **riadiť výkonnosť** a **garantovať konzistentnú kvalitu naprieč trhmi**. Výsledkom je vyššia spokojnosť e-shopových zákazníkov a menej práce pre ich interné tímy.



Daktela + Expandeco = rastúce e-shopy

Stovky spokojných zákazníkov stoja aj za spojením našich technologických riešení s know-how tímu Expandeco. Toto spojenie umožňuje e-shopom rozvíjať svoju značku naprieč celou Európou – bez kompromisov v zákazníckej skúsenosti. Tento silný tandem e-shopom prináša:



Flexibilitu,

vdaka ktorej si môžu e-shopy systém prispôbiť podľa svojich špecifických potrieb.



Lokalizáciu,

ktorá zabezpečuje nielen jazykovú pripravenosť, ale aj pochopenie lokálnych zvyklostí a očakávaní zákazníkov v rôznych krajinách.



Škálovateľnosť,

vdaka čomu môžu e-shopy rásť na nových trhoch bez potreby zásadných zmien v systéme.



Úsporu času a zvýšenie kvality,

ktorú so sebou prinášajú automatizácia procesov a šikovné nástroje.



Daktela + Expandeco = rastúce e-shopy

Spojenie Expandeco a Daktela sa tak stalo overeným riešením pre e-shopy, pre ktoré je dôležité zvládnuť zákaznícku podporu naprieč viacerými krajinami, jazykmi a kanálmi súčasne.

Expandeco aj vďaka podpore nášho riešenia plánuje počas najbližších mesiacov rozšíriť svoje pôsobenie v ďalších 3 krajinách a do svojho portfólia pridať 2 nové jazyky.



„Daktela nám pomohla zjednotiť komunikáciu naprieč 19+ trhmi a výrazne zefektívniť prácu celého support tímu. Oceňujeme nielen technickú spoľahlivosť a skutočne užitočné funkcie, ale aj prístup tímu Daktely. Ich ochota riešiť individuálne potreby a prispôbovať sa našim potrebám je výnimočná. Vďaka tejto spolupráci dokážeme našim klientom garantovať špičkový zákaznícky servis v medzinárodnom meradle.“



Miroslav Král • Chief Support Officer



Zaujalo vás toto riešenie?

Ozvíte sa a ukážeme vám, ako môže Daktela transformovať aj vašu komunikáciu.



+421 220 510 420



daktela@daktela.com



www.daktela.com

