



Case study

DPD Slovakia má vďaka Daktele o 25 % nižšie náklady a komunikáciu so zákazníkmi pod kontrolou



O spoločnosti DPD Slovakia



**Kuriérska spoločnosť
Prepravné služby**

25 %

**Zníženie
nákladov**

20 %

**Zvýšenie efektivity
zákazníckeho servisu**

DPD Slovakia je súčasťou medzinárodnej skupiny GeoPost – jedného z najväčších poskytovateľov balíkovej prepravy v Európe. Na slovenskom trhu pôsobí od roku 2002 a denne doručuje tisíce zásielok koncovým zákazníkom aj firmám. DPD kladie dôraz na inovácie, efektívnu logistiku a komfort zákazníkov. Spoločnosť neustále investuje do digitalizácie a modernizácie svojich služieb, aby držala krok s rastúcimi požiadavkami trhu.



Akú výzvu sme s klientom riešili

DPD Slovakia používala zastaraný ticketovací systém, ktorý už nedokázal pokryť potreby rastúceho zákazníckeho servisu. Hľadali moderné a inovatívne riešenie, ktoré by zjednotilo komunikáciu naprieč firmou – nielen smerom k zákazníkom, ale aj interne medzi tímami. Hlavné problémy boli:



Potreba centralizácie komunikácie naprieč kanálmi aj oddeleniami



Náklady na outsourcing služieb kvôli preťaženiu operátorov



Nemožnosť rýchlo dohľadať zákaznícke interakcie



Chýbajúca automatizácia a AI



Prečo si v DPD vybrali Daktelu

Hlavnými dôvodmi bola flexibilita riešenia, intuitívne používateľské prostredie a schopnosť hladkej integrácie s internými systémami. Daktela ponúkla komplexnú omnichannel platformu, ktorá zahŕňa aj AI nástroje pre automatizáciu dopytov a správu komunikácie naprieč firmou. Zásadnou výhodou bola aj možnosť prevádzkovať celý zákaznícky servis interne bez nutnosti outsourcingu.



Aké prínosy zaznamenali v DPD po implementácii Daktely



Zníženie nákladov o **25 %**.



Zvýšenie efektivity zákazníckeho servisu o **20 %**.



Plná kontrola nad komunikáciou bez potreby outsourcingu.



Automatizácia opakujúcich sa dopytov pomocou emailbota.



Zjednodušenie interných procesov a prehľadnosť.



Pripravenosť na ďalší rast a automatizáciu.



„Obrovským benefitom je, že už nemusíme využívať služby outsourcingu – všetko zvládame vlastnými silami. Komunikácia naprieč firmou sa zjednotila, odpovede máme pod kontrolou a môžeme sa k nim kedykoľvek vrátiť. Operátori využívajú aj emailbota, ktorý vybavuje opakujúce sa dopyty. Daktela je prepojená s našimi systémami a do budúcnosti plánujeme využiť ešte viac AI nástrojov.“



- Adela Stašová, Commercial Services Manager, DPD Slovakia



Chcete aj vy efektívnejšiu
zákaznícku starostlivosť
bez outsourcingu?

KONTAKTUJTE NÁS!



+421 220 510 420



daktela@daktela.com



www.daktela.com

