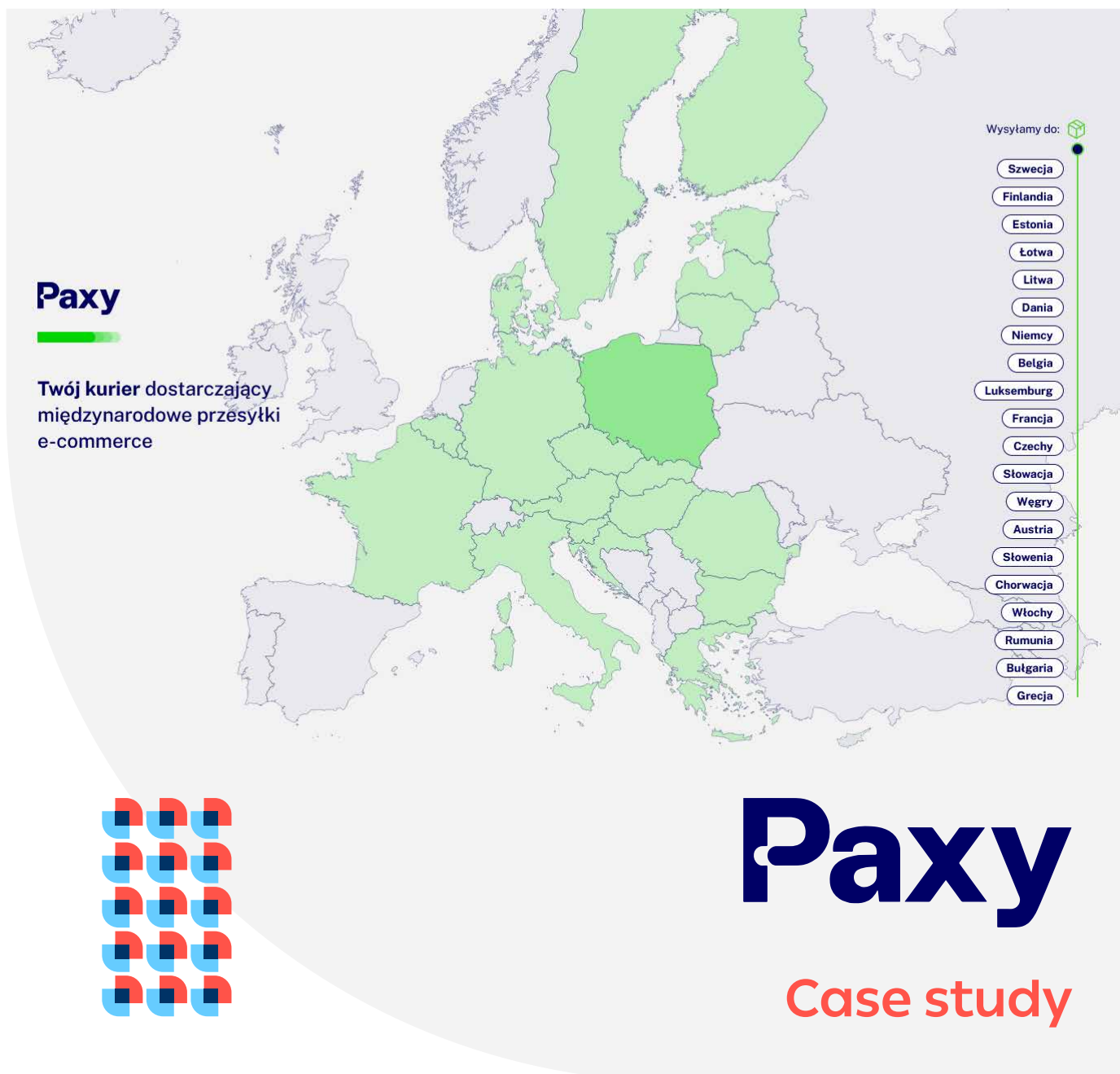




Paxy

Twój kurier dostarczający międzynarodowe przesyłki e-commerce

Wysyłamy do:

- Szwecja
- Finlandia
- Estonia
- Łotwa
- Litwa
- Dania
- Niemcy
- Belgia
- Luksemburg
- Francja
- Czechy
- Słowacja
- Węgry
- Austria
- Słowenia
- Chorwacja
- Włochy
- Rumunia
- Bulgaria
- Grecja

Paxy

Case study



Poprawa obsługi klienta i europejska ekspansja Paxy

Wyzwanie

Głównym powodem wdrożenia omnichannelowego systemu Daktela była decyzja o otwarciu wielojęzycznego Contact Center. Ta z kolei była podyktowana potrzebami klientów. Kluczowym produktem Paxy są międzynarodowe przesyłki e-commerce, jednak wokół logistyki jest wiele innych obszarów w których pojawia się zapotrzebowanie i rośnie z każdym rokiem. Jednym z nich jest wielojęzyczna obsługa klientów zza granicy, która dla samego sklepu jest tańsza i często skuteczniejsza niż pracownik etatowy.

Paxy

Paxy to międzynarodowy kurier e-commerce. Firma dostarcza przesyłki z polskich sklepów internetowych do konsumentów w 20 krajach Europy. Dysponują własnymi magazynami za granicą. Paxy obsługuje zwroty, reklamacje, wielojęzyczne Contact Center oraz realizuje tłumaczenia sklepów. Dysponują autorskim systemem kurierskim Paxy, który łączy się z dowolnym sklepem internetowym poprzez API.

- **9 lat** działalności międzynarodowego kuriera dla e-commerce
- **20 krajów** dostaw w Europie
- W 2023 roku Paxy wysłało **3 miliony przesyłek zagranicznych**
- **850 klientów** e-commerce w obsłudze
- W tym roku Paxy rozpoczęło działania **CSR** – odpowiedzialności społecznej



Celem naszej strategii działania było stworzenie usługi Contact Center, skierowanej do małych i średnich firm (MŚP), które chcą wejść na dany rynek zagraniczny, a niekoniecznie od razu inwestować duże pieniądze w szukanie i zatrudnienie lokalnego pracownika w rodzimym języku do obsługi klientów zagranicznych. Firma dzięki naszej usłudze rośnie wraz z nami, po czym za jakiś czas jej sprzedaż jest na tyle duża, aby móc zatrudnić pracownika etatowego na dany rynek krajowy. Walczyliśmy o to, aby była to usługa w niedużej kwocie, ale w bardzo dobrej jakości. Contact Center nie jest podstawą działalności naszej firmy, więc zysk z tej gałęzi naszych usług nie jest dla nas priorytetem.



- PAXY

Moduły



Daktela Helpdesk
(system ticketowy)



Daktela CRM



E-maile



Połączenia telefoniczne



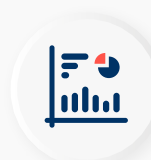
Numery zagraniczne



IVR



Moduł raportowy



Statystyki



Dzięki wdrożeniu Dakteli, możemy oferować naszym klientom usługę w dobrej cenie, jednocześnie stając się wsparciem dla firmy, która rozpoczyna swoją przygodę ze sprzedażą zagraniczną. Mamy również możliwość zintegrowania maila i telefonu oraz social mediów klienta z naszym systemem obsługi. Wszystko dzieje się w jednym miejscu, oszczędza nasz czas i porządkuje pracę specjalistów Contact Center, tym samym zwiększając efektywność. Od wdrożenia systemu Daktela minęły już 4 lata, na początku obsługiwaliśmy tylko kilka firm, dziś jest ich ponad 70. Dało nam to możliwość poszerzenia oferty i niejednokrotnie zaważyło na decyzji klienta o kompleksowej współpracy z nami.



- PAXY

Korzyści



- Wsparcie wszystkich kanałów komunikacji
- Możliwość ekspansji i poszerzenia oferty, za pomocą zagranicznych numerów telefonów
- Scentralizowana komunikacja w jednym systemie
- Ulepszenia i możliwości adaptacji do aktualnych potrzeb

Po wdrożeniu Dakteli



Udało nam się zatrudnić 15 osób z różnych krajów do działu Contac Center, przez co firma podpisująca z nami umowę logistyki przesyłek zagranicznych, nie musi martwić się o zatrudnienie pracownika do obsługi maili i telefonów od klientów danego rynku zagranicznego. Każdy sklep internetowy ma swój własny numer stacjonarny, kolejowanie rozmów, przydzielonego native speaker Paxy w lokalnym języku. Obecnie nasz dział Contact Center obsługuje ponad 70 firm, które oczywiście są naszymi klientami w temacie logistyki cross border e-commerce.



- PAXY



Współpracujemy z Paxy od kilku lat i jesteśmy dumni z faktu, że wdrożenie Dakteli pomogło w globalnej ekspansji. Patrząc na niesamowity rozwój Paxy, nie powiedzieli z pewnością ostatniego słowa, a my jako Daktela będziemy pomagać na każdym etapie, aby wszystkie założone cele mogły być zrealizowane bez żadnych problemów, tym bardziej, że oprócz pełnego profesjonalizmu to naprawdę fajni i mili ludzie.



- Łukasz Korecki, Daktela

**Jesteś zainteresowany
podobnym
rozwiązaniem?**



+48 221 530 460



daktela@daktela.pl



www.daktela.pl