



Case study



Packeta



**Logistika
a e-commerce**

24 %

**Rychlejší
zpracování reklamací**

15 %

**Zrychlení
odbavování e-mailů**

Skupina Packeta disponuje sítí více než 15 000 výdejních míst a Z-BOXů ve čtyřech zemích střední a východní Evropy a také zajišťuje služby doručování zásilek na adresu v České republice a na Slovensku. Packeta spolupracuje s více než 62 000 e-shopů. Mobilní aplikaci Packety využívají miliony lidí, a to včetně doručovací služby Mezi námi.

Obrat skupiny v roce 2024 byl 8,46 miliardy korun, počet přepravených zásilek přes 130 milionů kusů. Každoročně čelí obrovskému sezónnímu nárůstu objednávek, které se v prosinci zvyšují až o desítky procent oproti běžnému provozu.

Jaký problém jsme řešili?



**Přetížení operátorů, mnoho interních systémů a složité
dohledávání informací**

V listopadu 2024 si Packeta vybrala Daktelu jako klíčové řešení pro zákaznickou péči. Už během prvního měsíce po implementaci v předvánoční špičce se Packeta 16. 12. 2024 dostala na historický rekord 1,1 milionu zásilek zpracovaných za jediný den, což výrazně otestovalo kapacity zákaznického servisu Packety i Daktelu jako spolehlivého partnera.





Jaký problém jsme řešili?

Packeta se potýkala s rychlým růstem a jejich původní systém už nestačil na rostoucí objem zákaznických požadavků. Hlavními problémy byly:



Nedostatečná automatizace a integrace s interními systémy



Přetížení operátorů a zbytečná e-mailová komunikace mezi odděleními



Neefektivní řízení zákaznických interakcí a omezené možnosti reportování



Zdlouhavé a složité dohledávání informací

Během hlavní sezóny objem požadavků narůstá o desítky procent a operátoři jsou zahlceni.

Packeta potřebovala řešení, které by sjednotilo komunikaci, eliminovalo neefektivitu a umožnilo škálování podpory bez zvyšování nákladů.



Proč si Packeta vybrala Daktelu?

Při výběru nového řešení bylo pro Packetu klíčové, aby systém **dokázal pokrýt všechny procesy zákaznické péče a zároveň** se bez problémů propojil s jejich stávajícími interními systémy. Zároveň bylo nutné, aby byl systém flexibilní, snadno upravitelný a škálovatelný podle aktuálních potřeb firmy.

Velkým benefitem byla také skutečnost, že Daktela disponuje vlastním AI řešením, což Packetě umožnilo implementovat automatizaci bez nutnosti hledání dalších dodavatelů. Díky tomu se eliminovala potřeba složité integrace s různými třetími stranami, čímž Packeta ušetřila nejen čas, ale i náklady spojené s implementací a správou systému.

Dalším důležitým faktorem byla jednoduchost používání – operátoři a manažeři zákaznické péče potřebovali intuitivní nástroj, který by nevyžadoval složité školení a umožnil efektivní práci hned od prvního dne.





Přínosy pro Packetu



Rychlejší zpracování reklamací o 24 %

Méně manuální práce, rychlejší odbavení požadavků.



Zrychlení odbavování e-mailů o 15 %

Automatizované směřování požadavků odstranilo zbytečnou interní komunikaci.



Automatizace

Propojení dat z Packeta core systémů a díky tomu automatické nakládání s interakcemi, usnadnění práce operátorů, provázanost s AI funkcemi.



Sjednocení komunikace mezi operátory do jedné platformy

Díky sjednocení komunikace a chytrému směřování odbaví operátoři dotazy zákazníků rychleji.



Připravenost na sezónní špičky a škálování

I během extrémní zátěže dokáže Packeta efektivně odbavit všechny požadavky.



Co říká Packeta o spolupráci s Daktelou?



„Daktela nám pomohla lépe zorganizovat zákaznickou péči a výrazně zvýšit efektivitu operátorů. Během hlavní sezóny míváme o desítky procent více požadavků oproti běžnému provozu, loni jsme dokonce dosáhli historického rekordu 1,1 milionu zpracovaných zásilek za jediný den a přesto jsme zvládli odbavit zákaznické dotazy bez zpoždění.



Díky automatizaci a chytrému směřování požadavků jsme zvýšili efektivitu při vyřizování reklamací o 24 % a zrychlili odpovědi na e-maily o 15 %. Daktela je klíčovým partnerem pro růst naší zákaznické podpory nejen v ČR a na Slovensku, ale i v našich pobočkách po Evropě.”

- Martina Šestáková, Head of Claims, Performance & Quality, Packeta





Packeta díky Daktele automatizovala a centralizovala zákaznickou péči

Packeta implementovala Daktela kontaktní centrum v listopadu 2024.

Řešení od Daktely Packetě umožňuje:



Automatizované směrování požadavků

Žádné zbytečné e-mailové interakce mezi operátory



Lepší přehled o komunikaci

Všechny kanály propojeny v jednom systému



AI a automatizaci rutinních úkolů

Operátoři se mohou věnovat složitějším dotazům



Přehledné reportování

Management má okamžitý přístup k analýzám výkonnosti týmu

Díky tomu se Packeta zbavila složitého řízení e-mailové komunikace mezi agenty, což vedlo k rychlejšímu odbavení požadavků a vyšší produktivitě operátorů.



„Mít po boku silného partnera v nejnáročnějším období roku může rozhodnout o úspěchu. Jsme hrdí, že jsme zvládli implementaci v rekordním čase a ve velice náročném období předvánoční špičky. Dobře nastavená digitalizace a automatizace nejsou jen buzzwordy, ale klíčové pilíře moderní zákaznické péče.“

Díky společnému nasazení se nám podařilo zvýšit efektivitu při vyřizování reklamací o 24 % a zrychlit odbavení e-mailových požadavků o dalších 15 %, což se okamžitě promítlo do lepší zákaznické zkušenosti.“

Jiří Havlíček, CEO Daktela



Chcete také efektivnější
zákaznickou podporu
a úsporu nákladů?

KONTAKTUJTE NÁS!



+420 226 211 245



daktela@daktela.com



www.daktela.com