



Case study



Packeta



**Logistika
a e-commerce**

24 %

**Rýchlejšie
spracovanie reklamácií**

15 %

**Zrýchlenie
vybavovania e-mailov**

Skupina Packeta disponuje sieťou viac ako 15 000 výdajných miest a Z-BOXov v štyroch krajinách strednej a východnej Európy a taktiež poskytuje služby doručovania zásielok na adresu v Českej republike a na Slovensku. Packeta spolupracuje s viac ako 62 000 e-shopmi. Mobilnú aplikáciu Packety využívajú milióny ľudí, vrátane doručovacej služby Medzi nami.

Obrat skupiny v roku 2024 dosiahol 8,46 miliardy českých korún a počet prepravených zásielok presiahol 130 miliónov kusov. Každoročne čelí obrovskému sezónnemu nárastu objednávok, ktoré sa v decembri zvyšujú až o desiatky percent v porovnaní s bežnou prevádzkou.

Aký problém sme riešili?



**Preťaženie operátori, množstvo interných systémov a
zložité vyhľadávanie informácií**

V novembri 2024 si Packeta vybrala Daktelu ako kľúčové riešenie pre zákaznícku starostlivosť. Už počas prvého mesiaca po implementácii, v predvianočnom nápoře, dosiahla Packeta 16.12.2024 historický rekord – 1,1 milióna zásielok spracovaných za jediný deň, čo výrazne otestovalo kapacity zákazníckeho servisu Packety aj Daktelu ako spoľahlivého partnera.



Aký problém sme riešili?

Packeta sa potýkala s rýchlym rastom a ich pôvodný systém už nestačil na narastajúci objem zákaznických požiadaviek. Hlavné problémy boli:



Nedostatočná automatizácia a integrácia s internými systémami.



Preťaženie operátorov a zbytočná e-mailová komunikácia medzi oddeleniami.



Neefektívne riadenie zákaznických interakcií a obmedzené možnosti reportovania.



Zdlhavé a zložité vyhľadávanie informácií.

Počas hlavnej sezóny objem požiadaviek narastá o desiatky percent a operátori sú preťažení.

Packeta potrebovala riešenie, ktoré by zjednotilo komunikáciu, odstránilo neefektivitu a umožnilo škálovanie podpory bez zvyšovania nákladov.



Prečo si Packeta vybrala Daktelu?

Pri výbere nového riešenia bolo pre Packetu kľúčové, aby systém dokázal pokryť všetky procesy zákaznickej starostlivosti a zároveň sa bez problémov prepojil s ich existujúcimi internými systémami. Zároveň bolo nevyhnutné, aby bol systém flexibilný, jednoducho upraviteľný a škálovateľný podľa aktuálnych potrieb firmy.

Veľkým benefitom bola aj skutočnosť, že Daktela disponuje vlastným AI riešením, čo Packete umožnilo implementovať automatizáciu bez nutnosti hľadať ďalších dodávateľov. Tým sa eliminovala potreba zložitej integrácie s rôznymi tretími stranami, vďaka čomu Packeta ušetrila nielen čas, ale aj náklady spojené s implementáciou a správou systému.

Ďalším dôležitým faktorom bola jednoduchosť používania – operátori a manažéri zákaznickej starostlivosti potrebovali intuitívny nástroj, ktorý by nevyžadoval zložité školenie a umožnil efektívnu prácu už od prvého dňa.





Prínosy pre Packetu



Rýchlejšie spracovanie reklamácií o 24 %

Menej manuálnej práce, rýchlejšie vybavenie požiadaviek.



Zrýchlenie vybavovania e-mailov o 15 %

Automatizované smerovanie požiadaviek odstránilo zbytočnú internú komunikáciu.



Automatizácia

Prepojenie dát z Packeta core systémov a vďaka tomu automatické spracovanie s interakciami, uľahčenie práce operátorov, prepojenie s AI funkciami.



Zjednotenie komunikácie medzi operátormi do jednej platformy

Vďaka zjednoteniu komunikácie a inteligentnému smerovaniu vybaví operátori dotazy zákazníkov rýchlejšie.



Pripravenosť na sezónne špičky a škálovanie

Aj počas extrémneho zaťaženia dokáže Packeta efektívne vybaviť všetky požiadavky.



Čo hovorí Packeta o spolupráci s Daktelou?



„Daktela nám pomohla lepšie zorganizovať zákaznícku starostlivosť a výrazne zvýšiť efektivitu operátorov. Počas hlavnej sezóny mávame o desiatky percent viac požiadaviek v porovnaní s bežnou prevádzkou, minulý rok sme dokonca dosiahli historický rekord – 1,1 milióna spracovaných zásielok za jediný deň, a napriek tomu sme zvládli vybaviť zákaznícke dopyty bez oneskorenia.“



„Vďaka automatizácii a inteligentnému smerovaniu požiadaviek sme zvýšili efektivitu pri vybavovaní reklamácií o 24 % a zrýchlili odpovede na e-maily o 15 %. Daktela je kľúčovým partnerom pre rast našej zákazníckej podpory nielen v Česku a na Slovensku, ale aj v našich pobočkách po celej Európe.“

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





Packeta vďaka Daktele automatizovala a centralizovala zákaznícku starostlivosť.

Packeta implementovala kontaktné centrum Daktela v novembri 2024.

Riešenie od Daktely Packete umožňuje:



Automatizované smerovanie požiadaviek

Žiadne zbytočné e-mailové interakcie medzi operátormi.



Lepší prehľad o komunikácii

Všetky kanály prepojené v jednom systéme.



AI a automatizáciu rutinných úloh

Operátori sa môžu venovať zložitejším otázkam.



Prehľadné reportovanie

Management má okamžitý prístup k analýzám výkonnosti tímu.

Vďaka tomu sa Packeta zbavila zložitého riadenia e-mailovej komunikácie medzi agentmi, čo viedlo k rýchlejšiemu vybavovaniu požiadaviek a vyššej produktivite operátorov.



„Mať po boku silného partnera v najnáročnejšom období roka môže rozhodnúť o úspechu. Sme hrdí, že sme zvládli implementáciu v rekordnom čase a vo veľmi náročnom období predvianočného náporu. Dobre nastavená digitalizácia a automatizácia nie sú len buzzwordy, ale kľúčové piliere modernej zákazníckej starostlivosti.“

Vďaka spoločnému nasadeniu sa nám podarilo zvýšiť efektivitu pri vybavovaní reklamácií o 24 % a zrýchliť spracovanie e-mailových požiadaviek o ďalších 15 %, čo sa okamžite prejavilo v lepšej zákazníckej skúsenosti.“

Jiří Havlíček, CEO Daktela



Chcete tiež efektívnejšiu
zákaznícku podporu a
úsporu nákladov?

KONTAKTUJTE NÁS!



+421 220 510 420



daktela@daktela.com



www.daktela.com

