

TRENÝRKÁRNA CZ



Case study



Trenýrkárna rastie a škáluje zákaznícku podporu s Daktelou:
o 85 % rýchlejšie odpovede na e-maily zákazníkov
a o 40 % rýchlejšie reakcie na zákazníckej linke



O spoločnosti Trenýrkárna.cz



Trenýrkárna.cz je jedným z najväčších českých e-shopov zameraných na predaj spodnej bielizne pre mužov aj ženy. Dnes ponúka **viac než 400 000 položiek skladom** a viac ako 65 českých a zahraničných značiek. Okrem toho buduje aj vlastné značky – český **STYX** a medzinárodný **Nedeto**, vďaka ktorým dokáže pružne reagovať na trendy aj potreby zákazníkov.

Rok 2022 priniesol vstup investičnej skupiny **SPM** a otvorenie nového distribučného centra v meste Zdice. Odvtedy e-shop rastie raketovým tempom a expanduje do ďalších krajín EÚ (Slovensko, Nemecko, Rakúsko, Rumunsko, Maďarsko).

Dôležité milníky

- 2012** | Vznik spoločnosti DaniDarx, s.r.o. a odkúpenie domény Trenýrkárna.cz
- 2018** | Prevzatie českej značky STYX
- 2021** | Nasadenie platformy Daktela
- 2022** | Expanzia pod novou značkou **Nedeto** do krajín: Slovensko, Nemecko, Rakúsko, Rumunsko, Maďarsko
- 2022** | Nový investor – česká investičná skupina **SPM**
- 2023** | Výstavba nového distribučného centra v Zdicích
- 2024** | Vstup na trhy takmer po celej EÚ



E-shop rastie raketovo a expanduje do zahraničia. Investor SPM podporuje expanziu aj skvalitňovanie pôsobenia na existujúcich trhoch.



Akú výzvu sme s klientom riešili



Rýchly rast e-shopu
a potreba škálovania
zákaznícej podpory
do ďalších európskych krajín



**Zvýšený počet
nezodpovedaných hovorov**
a kolísajúci výkon
v sezónnych špičkách



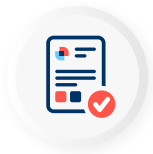
Potreba optimalizácie
SLA managementu
a reportingu



Prečo si Trenýrkárna vybrala Daktelu



Omnichannel prostredie
(telefóny, e-mail, chat, SMS)



SLA management
a automatické notifikácie



Prehľadný reporting
a plánovanie kapacít



Vlastné workflow,
statusy a kategorizácia
komunikácie



Možnosť rastu bez potreby
navyšovania tímu



Posielanie a prijímanie SMS
v rámci ČR aj zahraničia pod
jednotnou identifikáciou



Virtuálne mobilné číslo,
webchat, volania a ďalšie –
všetko pod jednou strechou



Konkrétne výsledky spolupráce (2022 vs. 2024)



O 85 % rýchlejšia prvá odpoveď na e-mail (z 3 h 22 min na 22 min)



O 40 % rýchlejšia reakcia na linke (z 15 s na 9 s)



Zvýšenie SLA zodpovedaných hovorov (z 72 % na 81 %)



Stabilný výkon aj počas sezóny – polovičný tím zvládne rovnaký objem komunikácie



Skrátenie času do uzavretia ticketu o viac než hodinu



„Vďaka platforme Daktela sa nám podarilo zrýchliť odpovede na e-maily o 85 % a reakciu na linke o 40 %. A to všetko bez nutnosti navyšovať tím, pričom poskytujeme lepšiu zákaznícku skúsenosť ako kedykoľvek predtým. Daktela nám navyše pomohla nastaviť škálovateľné procesy, ktoré sú kľúčové pre našu expanziu do zahraničia.“



Denisa Pánková, vedúca zákazníckej podpory

Chcete aj vy zlepšiť zákaznícku starostlivosť vo svojej firme?

KONTAKTUJTE NÁS!

+421 220 510 420

@ daktela@daktela.com

www.daktela.com

