



Studiu de caz

Packeta, împreună cu Daktela,

a reușit să gestioneze eficient volumul crescut de solicitări din perioada sărbătorilor, accelerând procesarea reclamațiilor cu 24% și gestionarea e-mailurilor cu 15% datorită automatizării.



Despre Packeta



Packeta



**Logistică
& e-commerce**

24 %

**îmbunătățire
a soluțiilor**

15 %

**gestionare mai
rapidă a mail-urilor**

Grupul Packeta operează o rețea de peste **15.000 de puncte de ridicare și Z-BOX-uri** în patru țări din Europa Centrală și de Est și oferă servicii de livrare la adrese din Cehia și Slovacia. Compania colaborează cu **peste 62.000 de magazine online**, iar aplicația mobilă Packeta este folosită de milioane de utilizatori, inclusiv de clienții serviciului „**Between Us**”.

În 2024, Packeta a atins o cifră de afaceri de **8,46 miliarde CZK** și a livrat peste **130 de milioane de colete**. În fiecare an, compania se confruntă cu o creștere masivă a volumului de comenzi în sezonul de iarnă, care crește cu zeci de procente în luna decembrie față de media anuală.



Provocarea

În noiembrie 2024, Packeta a ales **Daktela** ca soluție principală de customer care. În prima lună de utilizare, în plin sezon de vârf, compania a atins un **record istoric pe 16 decembrie 2024 – 1,1 milioane de colete procesate într-o singură zi**. Acest moment a fost o adevărată probă de rezistență pentru echipa Packeta și, totodată, o confirmare a fiabilității Daktela ca partener de încredere.



De ce a fost nevoie de o schimbare și de ce Packeta a ales Daktela?

Packeta se confrunta cu mai multe dificultăți:



Procesul de căutare și preluare a informațiilor era lent și complex



Lipsa de automatizare și integrare cu sistemele interne genera timpuri mari de răspuns



Operatorii erau suprasolicitați, iar schimbul de e-mailuri între departamente îngreuna comunicarea



Lipsa unei raportări detaliate și a unei viziuni clare asupra interacțiunilor cu clienții

Pentru o companie aflată într-o perioadă de creștere accelerată, era esențială o soluție care să **integreze toate procesele de customer service** într-o singură platformă, ușor de adaptat și scalabilă.



Daktela a fost soluția potrivită deoarece:



Oferă o soluție omnichannel complet integrată cu sistemele interne ale Packeta



Permite o automatizare inteligentă, fără a apela la furnizori suplimentari



Se configurează ușor, este intuitivă și nu necesită training complex pentru operatori



Oferă scalabilitate fără creșterea costurilor în perioadele de vârf





Beneficii-cheie pentru Packeta



Gestionarea mail-urilor cu 15% mai rapidă



Procesarea reclamațiilor mai eficientă, cu +24% viteză de rezolvare



Pregătire pentru perioadele de vârf și scalabilitate fără costuri suplimentare



Comunicare unificată pe o singură platformă



Mai puțină muncă manuală și timp de răspuns redus



Integrare completă cu sistemele interne pentru prelucrarea automată a cererilor



Conectivitate cu funcțiile AI Daktela



Rutare automată a solicitărilor și eliminarea schimbului inutil de e-mailuri între echipe



Stabilitate și eficiență ridicată chiar și în condiții de încărcare maximă



Testimonial



„Daktela ne-a ajutat să ne organizăm mai eficient activitatea de customer care și să creștem semnificativ productivitatea operatorilor. În plin sezon, gestionăm cu zeci de procente mai multe cereri decât în mod normal, iar anul trecut, la recordul de 1,1 milioane de colete într-o zi, am reușit să răspundem tuturor solicitărilor fără întârzieri.

Datorită automatizării și rutării inteligente a cererilor, am crescut eficiența în procesarea reclamațiilor cu 24% și viteza de răspuns la e-mailuri cu 15%. Daktela este un partener esențial în dezvoltarea serviciilor noastre de suport, nu doar în Cehia și Slovacia, ci și în celelalte piețe europene.”

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





Concluzie

Datorită Daktela, Packeta a reușit să **automatizeze și să centralizeze complet activitatea de Customer Care**, reducând semnificativ timpul de răspuns și crescând satisfacția clienților.



„Un partener puternic în perioada cea mai solicitantă a anului face diferența. Suntem mândri că am finalizat implementarea într-un timp record, chiar în plin sezon de Crăciun.



Digitalizarea și automatizarea bine gândite nu sunt doar concepte moderne, sunt pilonii esențiali ai unei experiențe de suport moderne. Datorită eforturilor comune, am crescut eficiența procesării reclamațiilor cu 24% și am accelerat răspunsurile la e-mailuri cu 15%, îmbunătățind semnificativ experiența clienților.”



- Jiří Havlíček, CEO Daktela



Ești interesat de aplicația omnichannel?

Contactează-ne pentru a stabili împreună un DEMO aplicat nevoilor tale de business. Transformă comunicarea și serviciile de Customer Support!



+40 31 229 7414



daktela@daktela.ro



www.daktela.com

