



**PŘÍPADOVÁ STUDIE**  
OlzaLogistic

# Multikanálový HELPDESK v logistice

**OlzaLogistic** dokonale využila lokalitu svého podnikání. Od roku 2011 sídlí v Českém Těšíně a zaměstnává tým lidí, kteří žijí v pohraničí. Jako svůj mateřský jazyk ovládají češtinu a polštinu nebo slovenštinu. Od počátku se firma zaměřila na balíkovou přepravu, nejprve z Polska do ČR, pak z ČR do okolních zemí a nyní do celé EU. Denně přepraví tisíce balíků.

## VÝCHOZÍ STAV

Kromě kurýrních služeb poskytuje OlzaLogistic svým zákazníkům zákaznickou podporu pro jejich klienty. Pro zahraniční e-shopy zajišťuje zákaznickou linku v ČR a naopak českým e-shopům stejnou službu v Polsku a jiných zemích.

Na vyřízení telefonních požadavků nejprve využívali jedno telefonní číslo, které bylo stejné pro více e-shopů. Pro vyřízení mailů si pořídili helpdeskový systém z Kalifornie. Pokud však potřebovali něco nastavit, nemohli se dovolat na podporu.

## POŽADAVKY NA NOVÝ SOFTWARE

- Spojit všechny komunikační kanály do jednoho systému - multikanálového helpdesku od českého dodavatele
- Zajistit komplexní podporu 24/7
- Do systému nasměrovat více zákaznických linek a mailových schránek pro různé eshopy

**14**

zahraničních  
čísel

**13**

operátorů  
helpdesku

**> 800K**

odeslaných balíků

**99%**

SLA Call centra

**30%**

úspora nákladů  
díky helpdesku

**1 200**

firemních  
zákazníků

## Řešení



### ZAHRA NIČNÍ TELEFONNÍ ČÍSLA

Operátoři OlzaLogistic vystupují na zahraničních trzích jako zaměstnanci zastupovaných českých eshopů. Zákazníci v zahraničí volají na své národní (místní) číslo, které je zdarma přeměrováno do Českého Těšína. Zde operátoři v jazyce zákazníka odbavují hovory zákaznické linky eshopu.



### ZÁKAZNICKÁ PODPORA E-MAILEM

Operátoři vyřizují e-maily zastupovaných firem v jedné aplikaci ticketingu od IPEXU. Mailové schránky různých firem i národních domén jsou svedeny do jedné webové aplikace. Každému operátorovi jsou automaticky přiřazovány pouze jeho zprávy.



### PŘEDPŘIPRAVENÉ ODPOVĚDI

Ticketovací systém nabízí operátorům předpřipravené odpovědi na e-maily. Zrychlí tím odpovídání na opakující se dotazy. Odsouhlasí si je s eshopem, pro který zajišťují zákaznickou péči a zvýší tak správnost reakcí na požadavky zákazníků.



### OPERÁTOŘI PRACUJÍ Z DOMOVA

Software call centra pro odbavování hovorů i ticketovací systém pro vyřizování mailů je dostupný přes webové rozhraní. Většina operátorek tak může pracovat z domova. Je to výhodné jak pro OlzaLogistic, která šetří náklady na kanceláře, tak pro operátorky, které jsou např. na rodičovské dovolené.

”

„Díky software od IPEXU můžeme poskytovat unikátní zákaznickou službu, které ostatní logistické firmy nemají.“

**Szymon Ciałotny** | majitel OlzaLogistic

”

„Z řešení od IPEXU jsme nadšeni! V ovládacích panelech call centra i helpdesku najdu vše, co potřebuji. Konečně mám pořádný přehled.“

**Michaela Heczková** | vedoucí zákaznické podpory



Multikanálový  
**HELPDESK**

Unikátní a přizpůsobivý

**ipeX**