



Jak Alsendo zautomatyzowało  
przeadresowania i potwierdzenia  
doręczeń paczek?

**88%** procesów  
w rękach RPA i AI

## Szybki przegląd sukcesu

Kluczowe wyniki wdrożenia

Liczba zgłoszeń  
tygodniowo realizowanych  
szybciej i dokładniej

200+

Zdecydowana poprawa  
jakości obsługi klienta  
i satysfakcji konsultantów



88%

Automatyzacja procesu  
obsługi zgłoszeń

81%

Spadek liczby tzw.  
„działań powracających”

6  
tygodni

Pełna automatyzacja  
w błyskawicznym czasie



Dzięki współpracy z zespołem PIRXON udało nam się zautomatyzować **niezwykle złożony proces, który wymagał głębokiego zrozumienia specyfiki naszych operacji.** Pomimo wieloetapowości różnorodności działań, robot został zaprojektowany perfekcyjnie – jest dla nas nie tylko narzędziem, ale również dowodem na to, że automatyzacja z wykorzystaniem chatbota może działać w naszej specyficznej rzeczywistości. To był dla nas swego rodzaju „proof of concept”, który **PIRXON zrealizował z pełnym profesjonalizmem i elastycznością.** Cała współpraca przebiegła w **wyjatkowo przyjaznej i partnerskiej atmosferze, a efekty przerosły nasze oczekiwania.**

Dominika Zwierz, Project Manager, Alsendo

# alsendo

moving your business forward



Alsendo to firma technologiczna i lider w branży usług wysyłkowych w Europie Środkowo-Wschodniej. Firma obsługuje 6 milionów paczek miesięcznie i współpracuje z ponad 300 tysiącami klientów biznesowych w 150 krajach. Dzięki takim markom jak Apaczka, Sendit, Zaslat, Siusk24, Cargobooking i Ecolet, Alsendo wspiera zarówno małe przedsiębiorstwa,

jak i największe podmioty e-commerce. Firma oferuje ponad 200 integracji z platformami e-commerce, ERP, WMS oraz firmami kurierskimi, zapewniając kompleksowe rozwiązania logistyczne. W obliczu dynamicznego wzrostu i ogromnej skali działalności, Alsendo potrzebowało efektywnego rozwiązania do usprawnienia procesów obsługi zgłoszeń klientów.



## Sytuacja początkowa

Przed wdrożeniem inteligentnej automatyzacji proces obsługi zgłoszeń w Alsendo wymagał od konsultantów ręcznej analizy każdego zapytania, w tym potwierżeń doręczeń przesyłek i przedadresowań.

Motywacją do zmiany tego stanu rzeczy była przede wszystkim potrzeba zwiększenia efektywności procesów oraz zmniejszenia obciążenia zespołu konsultantów z Centrum Wsparcia Klienta (CWK). Pracownicy zmierzali się z nadmiarem monottonnych, powtarzalnych zadań, które zajmowały znaczną część ich czasu pracy.

## NAJBARDZIEJ UCIAŹLIWE PROCESY



**Potwierdzenie doręczenia przesyłki** – czasochłonny proces wymagający ręcznego sprawdzania statusu paczki na platformach przewoźników i odpowiedzi klientom.



**Przedadresowanie przesyłki** – konieczność ręcznego wprowadzania zmian adresowych w systemach przewoźników.

## Wyzwania

Proces obsługi zgłoszeń w Alsendo był czasochłonny, ponieważ wymagał od konsultantów wielokrotnego logowania się na różne platformy zewnętrzne, co często zakłócało ich płynność pracy. Konieczność częstej zmiany haseł i ciągłego przetaczania się między systemem CRM, a aplikacjami przewoźników wydłużała czas realizacji zadań, zwiększając ryzyko popełnienia błędów oraz opóźnień w odpowiedzi na zgłoszenia klientów.

**Te powtarzalne działania stały się kluczowym obszarem do automatyzacji, ponieważ:**



Konsultanci spędzali 13 godzin tygodniowo na obsłudze zgłoszeń



Proces był rozproszony pomiędzy różne systemy i wymagał logowania na platformy różnych przewoźników



Liczba tzw. "działań powracających (dodatkowe czynności, np. weryfikacja poprawności zmian) wynosiła aż 438 tygodniowo



Duża liczba rutynowych zadań ograniczała możliwość wykorzystania czasu zespołu na inne działania.

## Założenia i cele

Wdrożenie robota RPA wspieranego przez AI musiało uwzględnić specyfikę pracy Alsendo, opartą na współpracy z wieloma przewoźnikami i zróżnicowanych procedurach.

Zależność od zewnętrznych procesów, które często ulegają zmianom wymagała elastycznego i skalowalnego podejścia.

### Założenia



Automatyzacja obsługi zgłoszeń związanych z potwierdzeniem doręczenia i preadresowaniem przesyłek



Integracja z systemami CRM i platformami przewoźników



Wykorzystanie robota opartego na Microsoft Power Automate oraz AI

### Cele



#### Ilościowe

Osiągnięcie 85% skuteczności automatycznej obsługi zgłoszeń



#### Operacyjne

Skrócenie czasu obsługi zgłoszeń do 2 godzin tygodniowo



#### Jakościowe

Poprawa efektywności pracy zespołu i satysfakcji konsultantów



## Rozwiązanie

Wdrożenie robota RPA opartego na AI wymagało uwzględnienia specyfiki złożonego procesu obsługi zgłoszeń. Robot został zaprojektowany tak, aby mógł obsługiwać kilkanaście standardów obsługi klientów jednocześnie, co oznaczało konieczność selekcji procedur zależnych od specyficznych wymagań danego przewoźnika.

Każdy przewoźnik posiada inne reguły postępowania w przypadku zgłoszeń, takich jak potwierdzenia doręczenia czy przeadresowania przesyłek. Inteligentny robot musiał automatycznie analizować zgłoszenia, przyporządkowywać je do odpowiednich standardów i podejmować adekwatne działania, takie jak zmiana danych w systemie lub weryfikacja statusu przesyłki.

Pomimo złożoności procesu i licznych możliwych scenariuszy działania eksperci PIRXON nie tylko opracowali skuteczne rozwiązanie, ale również zaskarбили sobie zaufanie zespołu Alsendo dzięki swojemu zaangażowaniu i głębokiemu zrozumieniu potrzeb klienta. Efektem końcowym była automatyzacja trudnego, wieloetapowego procesu, który wcześniej wymagał intensywnej pracy manualnej i był obciążony ryzykiem błędów.

## FUNKCJONALNOŚCI ROBOTA



Automatyczna analiza zgłoszeń i przypisywanie do odpowiednich kategorii



Logowanie na platformy przewoźników i weryfikacja danych



Obsługa wyjątków i przekazywanie ich do ręcznej realizacji



Staty monitoring procesów i szybka reakcja w przypadku problemów

## Wyniki

Wdrożenie robota przyniosło spektakularne efekty:

### Automatyzacja na poziomie

# 88%

Robot samodzielnie obsługuje 98% zgłoszeń związanych z preadresowaniem i 78% zgłoszeń dotyczących potwierdzenia doręczenia paczek



### Skrócenie czasu obsługi zgłoszeń

# o 84%

Czas obsługi zgłoszeń skrócił się z 13 do 2 godzin tygodniowo, co daje 11 godzin oszczędności tygodniowo



### Poprawa jakości obsługi

# 200

zgłoszeń tygodniowo realizowanych szybciej i dokładniej, co wpłynęło na wzrost satysfakcji klientów



### Redukcja działań powracających

# o 81%

Liczba działań powracających (np. dodatkowe weryfikacje danych, ponowne logowanie się do systemów przewoźników, kolejne wiadomości do klienta) spadła z 438 do 84 tygodniowo



## SZYBKIE WDROŻENIE I CIĄGŁE WSPARCIE



6 tygodni - czas realizacji projektu



Wsparcie techniczne: szkolenie zespołu, bieżący monitoring działania i optymalizacja systemu

Warto tutaj dodać, że automatyzacja powtarzalnych zadań pozwoliła konsultantom skupić się na bardziej strategicznych działaniach, co nie tylko zwiększa ich satysfakcję, ale również przekłada się na rozwój ich zawodowego potencjału. Co równie istotne, wdrożone rozwiązanie znacząco podniosło jakość obsługi klienta, ponieważ klienci otrzymują teraz szybsze i bardziej precyzyjne odpowiedzi.

## Wnioski

Wdrożenie inteligentnego robota RPA przez PIRXON pozwoliło Alsendo:

**1**

Zautomatyzować kluczowe procesy operacyjne

**2**

Zredukować obciążenie zespołu, umożliwiając pracownikom skupienie się na strategicznych zadaniach

**3**

Zwiększyć satysfakcję klientów dzięki szybszej i dokładniejszej obsłudze



**Dzięki integracji technologii RPA i sztucznej inteligencji z platformami przewoźników i systemem CRM, Alsendo udowodniło, że nawet w złożonych procesach można osiągnąć znaczącą poprawę efektywności.**

**A jak wyglądałyby korzyści z inteligentnej automatyzacji w Twojej firmie?**



Umów się na niezobowiązującą rozmowę i pozwól, abyśmy poznali Twoje potrzeby.

Zaproponujemy rozwiązanie, które maksymalnie zwiększy efektywność operacyjną Twojej firmy.



**+48 58 320 57 34**



**biuro@pirxon.com**