

Case study



**Comunicare personalizată, management
al echipei și performanță operațională**



Despre companie



Vitas IFN este o companie cu o experiență vastă de peste 28 de ani în sectorul financiar din România. Cu o prezență solidă în piață, compania și-a dedicat resursele pentru a sprijini creșterea și dezvoltarea afacerilor mici, start-up-urilor și agricultorilor. Cu soluții de finanțare personalizate și un parteneriat solid, compania oferă consultanță de specialitate și un suport continuu clienților săi. Prin adoptarea inovațiilor tehnologice, Vitas IFN asigură că serviciile rămân relevante și eficiente, adaptându-se prompt la nevoile în schimbare ale clienților.



Nevoile inițiale de business

Înainte de implementarea software-ului Daktela, Vitas IFN se confruntă cu mai multe provocări în gestionarea comunicării cu clienții:



Folosirea telefoanelor mobile și a bazelor de date în excel pentru gestionarea comunicării era inefficientă și vulnerabilă la erori.



Abordarea fragmentată ducea la pierderea informațiilor importante și dificultăți în urmărirea progresului solicitărilor.



Lipsa unei soluții integrate limita măsurarea performanței echipei de vânzări și a eficienței strategiilor de comunicare.



Modulele Daktela implementate

Pentru a rezolva aceste probleme și pentru a îmbunătăți eficiența în comunicarea cu clienții, Vitas IFN a decis să implementeze software-ul Daktela omnichannel. Principalele module utilizate au inclus:



Voce



Ticketing



Campanii
Outbound



CRM



SMS



Beneficiile utilizării Daktela

- Reducerea timpului necesar pentru pregătirea și efectuarea apelurilor, datorită accesului rapid la informații centralizate despre clienți.
- Creșterea ratei de succes a apelurilor, datorită comunicării personalizate cu clienții, care au la bază date și analize.
- Îmbunătățirea satisfacției clienților prin oferirea unui răspuns mai rapid și adaptat la solicitările lor.
- Capacitatea de a măsura și îmbunătăți performanța echipei de vânzări, prin rapoarte detaliate și analize ale datelor.



Testimonial

„Implementarea Daktela a fost un punct de cotitură pentru compania noastră, transformând fundamental modul în care gestionăm apelurile la rece și interacțiunile cu clienții. Trecerea de la un sistem bazat pe telefoane mobile și excel la o soluție integrată ne-a permis să ne optimizăm eficiența, să creștem rata de succes a apelurilor. Daktela ne-a oferit instrumentele necesare pentru a ne centraliza și automatiza procesele, permițându-ne să ne focalizăm pe ceea ce contează cu adevărat: construirea unor relații solide și de lungă durată cu clienții noștri. Eficiența și transparența aduse de acest sistem ne-au permis nu doar să creștem performanța internă a echipei noastre. Suntem mândri de progresul realizat și recunoscători pentru tehnologia care ne susține în atingerea obiectivelor noastre de business.”

Camelia Roșoga – Deman Generation Manager



Transformă-ți afacerea! Descoperă opțiuni concrete pentru a îmbunătăți performanța companiei tale.



+40 31 229 7414



daktela@daktela.ro



www.daktela.com/ro