



 haaus



Case study



Importanța unui software omnichannel pentru magazinele online și serviciul de Customer Support



Despre companie



Echipa haaus, cu o experiență de peste 30 de ani și peste 100 de angajați, oferă mai mult decât mobilă clienților săi. Produsele sunt fabricate în România, utilizând PAL melaminat și echipamente moderne într-un spațiu de producție de 15.000 m², asigurând astfel calitatea și consistența. Sunt peste 1 milion de familii care se bucură de produsele haaus. În prezent vânzările acoperă 7 țări europene și sunt parteneri de încredere pentru marii retaileri de bricolaj din România. Portofoliul haaus cuprinde peste 700 de produse unice, în creștere continuă.

Despre colaborarea cu Daktela | Testimonial



"Colaborarea dintre haaus și Daktela reprezintă un exemplu de succes comun, ilustrat în mod evident prin rezultatele obținute. În centrul acestei colaborări stă eficientizarea proceselor din departamentul Customer Care, creșterea bazei de clienți, alături de crearea mai multor canale de comunicare cu aceștia.



Atingerea acestor obiective a fost posibilă datorită soluției tehnice complete, tool-urilor dezvoltate constant, dar și comunicării cu echipa Daktela România, care a înțeles foarte bine nevoile companiei noastre și a venit cu recomandările potrivite. Beneficiem de un suport constant care ne permite să implementăm cu ușurință diverse proiecte."

- Alex Tapu - General Manager





Nevoile inițiale de business

Haaus își propune să optimizeze comunicarea cu clienții, gestionând eficient istoricul apelurilor și integrându-l cu istoricul comenzilor online, oferind în același timp mai multe căi de comunicare adaptate nevoilor individuale ale clienților. Printre nevoile companiei se numără:



1. Optimizarea comunicării cu clienții,

gestionarea eficientă a istoricului apelurilor și integrarea acestora cu istoricul comenzilor online. De asemenea, haaus are ca obiectiv furnizarea mai multor căi de comunicare adaptate nevoilor individuale ale clienților. Pentru a eficientiza activitatea departamentului de Call Center, compania are nevoie de un instrument care să centralizeze și să stocheze toată corespondența și informațiile relevante legate de clienți într-un singur loc, facilitând astfel accesul rapid și ușor la istoricul acestora.



2. Odată cu dezvoltarea magazinului online,

gestionarea eficientă a istoricului apelurilor și integrarea acestora cu istoricul comenzilor online. De asemenea, haaus are ca obiectiv furnizarea mai multor căi de comunicare adaptate nevoilor individuale ale clienților. Pentru a eficientiza activitatea departamentului de Call Center, compania are nevoie de un instrument care să centralizeze și să stocheze toată corespondența și informațiile relevante legate de clienți într-un singur loc, facilitând astfel accesul rapid și ușor la istoricul acestora.



3. Un alt aspect important este capacitatea de a genera rapoarte detaliate pe indicatorii cheie,

care să ofere informații valoroase pentru îmbunătățirea proceselor și furnizarea unor servicii de calitate superioară.



Implementarea strategiei

Strategia haaus x Daktela a constat în primul rând în conectarea tuturor canalelor de comunicare cu clienții într-un singur loc, în vederea eficientizării proceselor de Call Center și integrării sistemului cu site-ul haaus.ro. De asemenea, comunicarea prin rețelele sociale și webchat-ul au fost focus pentru îmbunătățirea suportului oferit clienților. În plus, monitorizarea periodică a indicatorilor și identificarea punctelor slabe ale serviciului de Customer Care sunt modalități prin care măsurile corective sunt aplicate corespunzător.



Modulele Daktela implementate



Voce



Webchat



Ticketing



CRM



Beneficiile utilizării Daktela

20 %

creștere medie
a apelurilor
procesate de către
un agent pe zi

80 %

medie a ratei
de răspuns
a apelurilor
primite

95 %

din apelurile
pierdute sunt
recontactate
în aceeași zi

2

minute
durata medie
a unui apel

100 %

rată
de răspuns
pe webchat



Eliminarea pierderii apelurilor prin intermediul funcționalității de apel în așteptare, oferind clienților mesaje tranzacționale sau informații relevante despre haaus în timpul așteptării.



Eficientizarea comunicării, cu o scădere semnificativă a timpului de prelucrare a solicitărilor din departamentul de Customer Care.



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



+40 31 229 7414



daktela@daktela.ro



www.daktela.com/ro

