



Case study

Performanță prin automatizare și control total asupra comunicării cu clienții



Despre companie



20

20 de ani în
activitatea de import

400.000

De anvelope

80.000

De jante

Alcar Wheelbase România este companie cu o experiență de peste 20 de ani în activitatea de import și distribuție de anvelope, jante și accesorii auto, parte a grupului internațional ALCAR, lider de piață în Europa. Compania deține un portofoliu impresionant de jante din aliaj și oțel fabricate în Europa și are în România o capacitate de stocare de peste 400.000 de anvelope și 80.000 de jante.



Nevoile inițiale de business

Încă din 2023, echipa Alcar a fost în căutarea unei soluții software capabile să se adreseze provocărilor operaționale din zona de Customer Care. Înainte de implementarea soluției, echipa Alcar se confrunta cu o serie de limitări semnificative în activitatea departamentului de relații cu clienții. Nu exista un istoric centralizat al conversațiilor cu clienții, ceea ce îngreuna urmărirea solicitărilor recurente sau identificarea unor patternuri de contact. Interacțiunile se realizau exclusiv prin intermediul unui telefon fix, fără opțiuni moderne de comunicare precum webchat-ul sau integrarea canalelor digitale. Totodată, lipsa unor indicatori calitativi sau cantitativi afecta procesul de evaluare a performanței agenților și a calității serviciilor oferite. Nu puteau fi generate rapoarte relevante sau exporturi de date, iar lipsa acestor instrumente analitice împiedica luarea unor decizii rapide și informate.

Participarea la evenimentul Daktela din acel an a fost un moment definitoriu – echipa a identificat în mod clar răspunsul potrivit. Daktela a răspuns acestor nevoi printr-o soluție integrată, flexibilă și scalabilă, care a adus un nivel ridicat de digitalizare și automatizare a proceselor din callcenter-ul Alcar.





Modulele Daktela implementate

După o analiză atentă, soluția Daktela a fost implementată într-un mod personalizat, în acord cu specificul operațional al companiei. Implementarea a fost un proces fluid, facilitat de suportul constant oferit de echipa Daktela. De la început, Alcar a integrat multiple funcționalități esențiale în fluxul de lucru: secțiunea de rapoarte pentru monitorizarea ratingurilor primite de la clienți, a SLA-urilor, precum și a performanței în timp real a agenților.

Modulele implementate sunt:



Voce



Ticketing



Webchat



CRM



Whatsapp



Beneficiile utilizării Daktela

Pe o perioadă analizată de 30 de zile, echipa Alcar a reușit performanțe notabile, ce confirmă eficiența soluției:

3.571

de apeluri preluate, cu o durată medie de 2 minute și 24 de secunde

0%

rată a apelurilor pierdute – un indicator esențial în menținerea satisfacției clienților

91%

dintre apeluri sunt preluate în primele 30 de secunde

113

sesiuni de webchat gestionate, cu o durată medie de 8 minute și 38 de secunde

Automatizarea

work-flow-urilor a crescut considerabil eficiența echipei și capacitatea de răspuns





Beneficiile utilizării Daktela

Aceste cifre validează investiția în Daktela ca soluție integrată de Contact Center – un instrument esențial în strategia Alcar de digitalizare și optimizare a relației cu clienții.

Monitorizarea live a indicatorilor calitativi permite acum intervenții rapide, astfel încât performanța să rămână în permanență în zona targetului propus. Secțiunea de tickete este folosită eficient pentru urmărirea taskurilor, precum și a timpului alocat pentru rezolvarea acestora, asigurând un management eficient al resurselor. Formularele de contact permit identificarea motivelor frecvente de solicitare, oferind o imagine clară asupra nevoilor clienților. În plus, integrarea WhatsApp în platforma Daktela este în curs de finalizare, urmărindu-se centralizarea tuturor canalelor de comunicare într-un singur punct de contact, cu avantajul unei trasabilități și organizări mai bune a activității agenților.

Prin utilizarea constantă a rapoartelor, Alcar dezvoltă în prezent fișe de evaluare a agenților pe bază de date concrete, ceea ce contribuie la o vizibilitate extinsă asupra performanței individuale și de echipă



Testimonial



„Cu Daktela avem, pentru prima dată, acces în timp real la indicatori relevanți pentru activitatea noastră – de la timpi de răspuns și evaluări ale clienților, până la motivele frecvente de contact. Aceste date ne permit să optimizăm continuu procesele, să ne evaluăm corect echipa și să livrăm servicii mai rapide și mai eficiente. Este soluția care ne oferă controlul de care aveam nevoie. Pentru echipă, asta a însemnat claritate, organizare și, mai ales, control. Daktela ne ajută să fim mai eficienți și mai conectați la nevoile reale ale clienților noștri, a devenit o componentă esențială în strategia noastră de îmbunătățire continuă a serviciilor.”

– Bianca Cernat Team Leader CC, Alcar România



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



+40 31 229 7414



@ daktela@daktela.ro



www.daktela.com/ro

