



Case study

Revoluționarea comunicării, relației cu clienții și eficienței operaționale



Despre companie



GoIT este o companie internațională de educație tech pentru începători, lider de piață pe acest segment în CEE. În prezent, organizația numără aproximativ 300 de angajați, activează în țări precum România, Ucraina, Polonia, Turcia și are în plan expansiunea la nivel global. În cei nouă ani de activitate, cursurile GoIT au fost încheiate de aproximativ 10.000 de absolvenți, 99% dintre cursanți fiind persoane care își doresc o schimbare de carieră și încep de la zero în domeniul IT.

Despre colaborarea cu Daktela | Testimonial



„ Daktela nu numai că a rezolvat problemele noastre de comunicare, ci a transformat modul în care interacționăm cu clienții și cu membrii echipei. Am găsit astfel soluția perfectă pentru a gestiona eficient comunicările și operațiunile noastre. De la implementare am observat o îmbunătățire semnificativă în interacțiunea cu clienții, o creștere impresionantă a ratei de răspuns și rezultate remarcabile într-un timp scurt.

Daktela este un partener de încredere pentru compania noastră, deoarece împreună am atins obiectivele setate inițial. Recomand cu încredere Daktela tuturor companiilor care doresc să își optimizeze eficiența și să îmbunătățească experiența clienților.”

- Ovidiu Popescu, Country Manager





Nevoile inițiale de business

Nevoile de business ale companiei GoIT au fost complexe, impunând o soluție eficientă pentru a depăși provocările existente în gestionarea comunicațiilor telefonice. Dintre aceste nevoi, care au condus ulterior la decizia de a apela la soluția software Daktela, se numără:



Remediarea bug-urilor în timp util

Experiența anterioară cu telefonie externă din Cehia și Ucraina a fost marcată de dificultăți legate de remediarea bug-urilor în aplicația telefonică. Bug-urile nu erau remediate în termenul solicitat, ceea ce ducea la întârzieri de până la o săptămână sau chiar două. Această problemă afecta funcționarea normală a afacerii și eficiența operațională.



Eficientizarea costurilor ridicate

Costurile asociate telefoniei externe nu erau justificate de calitatea serviciilor primite. GoIT se confrunta cu cheltuieli mari pentru un nivel de calitate sub așteptări, ceea ce reprezenta o presiune financiară și o limitare a resurselor disponibile pentru alte investiții.



Afișarea numerelor incerte în campaniile de outbound

O altă problemă majoră era apariția numerelor de telefon din Filipine, Olanda sau alte țări în loc să fie afișat un număr de telefon local, relevant. Acest aspect micșora încrederea clienților în companie, astfel că multe apeluri erau ignorate.



Întreruperea apelurilor

Calitatea instabilă a serviciilor de telefonie ducea la întreruperi frecvente ale apelurilor, inclusiv în timpul discuțiilor. Această instabilitate afecta nu doar comunicarea cu clienții, ci și colaborarea internă.



Zile pierdute de lucru

Zilele pierdute de lucru din cauza problemelor tehnice și a întârzierilor în remediarea acestora reprezentau o provocare majoră pentru eficiența și productivitatea echipei GoIT.

Astfel, GoIT a căutat o soluție de telefonie care să ofere stabilitate, calitate și suport adecvat. Alegerea soluției Daktela s-a dovedit a fi răspunsul potrivit, abordând în mod eficient toate aceste provocări și oferind o platformă integrată și fiabilă pentru gestionarea activităților zilnice.



Modulele Daktela implementate



Voce



Campanii Outbound
(Predictive)



CRM



Beneficiile utilizării Daktela

+ 20.000



utilizatori contactați
în 3 zile

+ 15 %



îmbunătățirea
ratei de răspuns

45



apeluri de succes
/ zi / agent

5"-15"



media unui
apel de succes

Daktela a impactat în mod pozitiv activitatea companiei GoIT, contribuind în mod substanțial la îmbunătățirea eficienței și performanței operaționale.

1. **Implementarea mesajului vocal în afara orelor de lucru:** GoIT a reușit să ofere clienților săi un mecanism eficient de comunicare și suport, chiar și în afara programului normal de lucru. Această funcționalitate a permis gestionarea eficientă a solicitărilor clienților și îmbunătățirea experienței acestora, indiferent de momentul în care contactează compania.
2. **Campanie predictivă de 10.000 de lead-uri:** Utilizarea campaniei Outbound predictivă a generat o bază de 10.000 de lead-uri, contribuind la extinderea rețelei de potențiali clienți și la creșterea oportunităților de afaceri pentru GoIT.



Beneficiile utilizării Daktela

3. **Creșterea ratei de răspuns cu 15%:** Această îmbunătățire a eficienței în gestionarea apelurilor a permis companiei să ofere un suport mai rapid și complex clienților săi.
4. **Obținerea rapoartelor zilnice complete:** Prin intermediul soluției Daktela, GoIT a reușit să obțină rapoarte zilnice complexe, care susțin activitatea și analiza echipei. Aceste rapoarte furniează informații detaliate și relevante, permițând managementului să ia decizii informate și să optimizeze procesele operaționale.
5. **Suport 24/7 din partea Daktela RO:** Beneficiind de suportul continuu și profesionist al echipei Daktela RO, GoIT a avut acces la asistență tehnică și consultanță în orice moment, ceea ce a condus la asigurarea funcționării fără probleme a sistemului de comunicare.
6. **Îndeplinirea KPI-urilor zilnice:** Prin intermediul soluției Daktela, GoIT îndeplinește cu succes KPI-urile zilnice pe apeluri. Cu o medie de 45 de apeluri de succes pe zi / agent și o durată medie a apelului între 5 și 15 minute, echipa a demonstrat capacitatea de a gestiona eficient volumul mare de apeluri și de a menține standardele de calitate ridicate.
7. **Calitatea apelurilor îmbunătățită:** Utilizarea soluției Daktela a condus la o îmbunătățire semnificativă a calității apelurilor, eliminând intreruperile și asigurând un sunet clar. Printr-o experiență generală optimizată GoIT a consolidat încrederea clienților.

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



+40 31 229 7414



daktela@daktela.ro



www.daktela.com/ro

