



Transformarea digitală și succesul soluției Omnichannel în e-commerce



Despre companie



Klap este un jucator important în piața de dispozitive electronice recondiționate, dedicat oferirii de soluții sustenabile și accesibile clienților săi. Cu o prezență puternică în piață și un angajament ferm pentru calitate, Klap își propune să redefinească modul în care consumatorii percep produsele recondiționate.

Despre colaborarea cu Daktela | Testimonial



„Implementarea Daktela a transformat modul în care comunicăm cu clienții noștri, permițându-ne să oferim un serviciu de înaltă calitate în mod constant.”

- Roxana Popa, Chief Commercial Officer





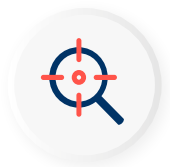
Nevoile inițiale de business



Odată cu creșterea accelerată a companiei, Klap s-a confruntat cu provocarea gestionării eficiente a unui volum tot mai mare de interacțiuni cu clienții pe diverse canale. Această situație a impus nevoia urgentă de a implementa o soluție Omnichannel, care nu doar să centralizeze comunicarea, dar să și ofere posibilitatea de automatizare a proceselor și raportare detaliată a interacțiunilor.



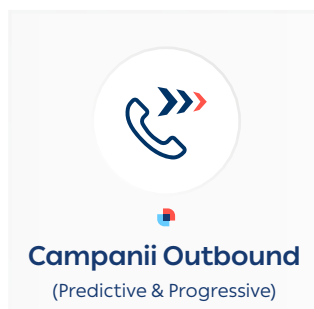
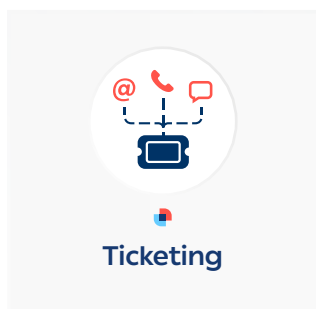
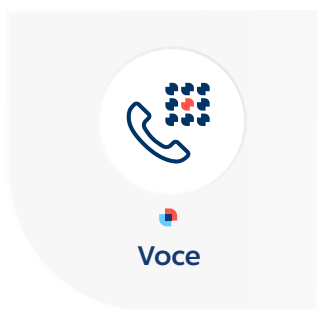
În procesul de evaluare a soluțiilor disponibile pe piață, echipa de management a analizat atent mai multe opțiuni, având în vedere criterii precum funcționalitățile oferite, flexibilitatea în utilizare și ușurința în configurare. După o examinare riguroasă, Daktela a fost aleasă ca fiind cea mai potrivită soluție.



Această decizie a fost influențată în mare măsură de complexitatea funcționalităților Daktela, care includ integrarea canalelor de comunicare multiple, precum telefonie, e-mail, webchat și rețele sociale, într-o singură platformă unificată. De asemenea, Daktela oferă opțiuni avansate de automatizare, permițând reducerea timpului de răspuns și îmbunătățirea eficienței operaționale. Funcționalitățile de raportare detaliată au asigurat echipei de management accesul la analize și statistici esențiale pentru a lua decizii informate.



Modulele Daktela implementate



Beneficiile utilizării Daktela

44 %

Creștere a numărului de apeluri gestionate zilnic

36 %

Creștere a satisfacției clienților datorită timpului redus de așteptare și rezolvare rapidă

33 %

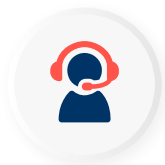
Scădere a duratei medii unui apel prin acces instant la istoricul clientului

16 %

Creștere a vânzărilor prin campanii Outbound targetate



Beneficiile utilizării Daktela



Printre rezultatele remarcabile obținute se numără creșterea substanțială a numărului de apeluri gestionate zilnic, ceea ce a permis echipei de suport să răspundă mai prompt și să fie mai eficientă în preluarea solicitărilor clienților.



De asemenea, satisfacția clienților a înregistrat o îmbunătățire semnificativă datorită reducerii timpului de așteptare și a capacității de a rezolva problemele rapid. Acest aspect a fost esențial pentru consolidarea relației cu clienții și pentru crearea unei experiențe pozitive în interacțiunile acestora cu compania.



Un alt beneficiu notabil a fost scăderea duratei medii a unui apel. Acest lucru a fost posibil prin accesul instantaneu la istoricul clientului, ceea ce a permis operatorilor să înțeleagă rapid contextul fiecărei solicitări și să ofere soluții personalizate într-un timp mai scurt. Astfel, nu doar că s-a optimizat eficiența operațională, dar s-a și îmbunătățit considerabil experiența clientului, care a primit răspunsuri mai rapide și mai precise.



Pe lângă aceste îmbunătățiri în domeniul suportului pentru clienți, Klap a înregistrat și o creștere notabilă a vânzărilor. Acest succes s-a datorat implementării unor campanii outbound targetate, facilitate de funcționalitățile avansate ale platformei Daktela. Astfel, echipa de vânzări a putut să identifice și să abordeze mai eficient segmentele de clienți potrivite, ceea ce a dus la o creștere a conversiilor și a veniturilor generate.



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



+40 31 229 7414



daktela@daktela.ro



www.daktela.com/ro

