



Case study



Îmbunătățirea performanței și eficienței operaționale într-o agenție de turism.

Roxy Travel a decis să apeleze la soluția software Daktela, care oferă funcționalitățile necesare pentru a gestiona eficient operațiunile și a îmbunătăți interacțiunile cu clienții.



Despre companie



Roxy Travel a început să exploreze lumea turismului într-un mod familiar pentru mulți dintre noi - căutând cele mai avantajoase oferte disponibile în diverse perioade de timp de la operatorii turistici. Obiectivul principal este personalizarea oricărei oferte și, totodată, comunicarea transparentă care include toate costurile ascunse și taxele neanunțate care pot apărea în oferte, astfel încât clienții să facă alegeri informate.

Despre colaborarea cu Daktela | Testimonial



"Încă de la început colaborarea cu echipa Daktela a fost una benefică, au reușit întotdeauna să ne ofere suport și soluții pentru nevoile noastre de business. Comunicarea promptă și transparentă cu clienții, personalizarea ofertelor în funcție de cerințele anterioare, atenția la detalii, stocarea istoricului conversațiilor indiferent de canalul de comunicare, rezolvarea rapidă a solicitărilor pe orice rețea socială și raportare periodică sunt cele mai importante obiective ale agenției. Cu Daktela am reușit să le îmbunătățim pe toate și să eficientizăm procese, prin utilizarea modulelor de Voce, Ticketing, WebChat și social media (Facebook). Ne bucurăm de colaborarea cu Daktela și, împreună cu ei, vom oferi o experiență completă clienților noștri."



- Raluca Vasile, General Manager Roxy Travel



Nevoile inițiale de business

Agenția de turism a identificat câteva nevoi de business esențiale care necesitau o soluție eficientă și integrată pentru a-și optimiza operațiunile și a oferi o experiență de calitate clienților săi. Printre aceste se numără:



Ticketing

Roxy Travel avea nevoie de o soluție de ticketing pentru a gestiona cererile și problemele clienților într-un mod mai organizat. Fără un sistem adecvat, exista riscul de blocaje și pierderi de informații, ceea ce ar fi putut afecta experiența clienților și eficiența operațională.



CRM (Customer Relationship Management)

Pentru a oferi servicii personalizate și eficiente, era important să aibă acces la date complete despre clienți și să actualizeze informațiile în mod constant. Un CRM complex ar fi permis echipei Roxy Travel să gestioneze relațiile cu clienții într-un mod mai strategic și să ofere suport mai adaptat nevoilor individuale.



Webchat

Tot mai mulți clienți interacționau online cu Roxy Travel, astfel că era esențial să ofere o comunicare omnichannel (pe toate canalele relevante). Astfel era nevoie de implementarea unui sistem de webchat pentru a facilita această comunicare și a reduce riscul de pierdere a cererilor și întrebărilor primite de la clienți.



Social media (Facebook)

Fiind prezenți și activi pe platformele de social media, inclusiv pe Facebook, integrarea acestui canal de comunicare în strategia Roxy Travel reprezenta o prioritate. O abordare integrată pe social media ar fi permis echipei să gestioneze mai eficient întrebările și solicitările venite din aceste medii.



Comunicare omnichannel

Pentru a asigura o experiență fluidă și uniformă pentru clienți, era esențial ca agenția de turism să comunice cu aceștia pe toate canalele relevante.

Pentru a răspunde la aceste nevoi, Roxy Travel a decis să apeleze la soluția software Daktela, care oferă funcționalitățile necesare pentru a gestiona eficient operațiunile și a îmbunătăți interacțiunile cu clienții. Prin implementarea acestui sistem integrat, Roxy Travel își propune să ofere o experiență superioară clienților săi și să își consolideze poziția în industria turismului.



Modulele Daktela implementate



Voce



Ticketing



CRM



+



Webchat și Facebook chat



Beneficiile utilizării Daktela

1. **Creșterea numărului de tickete preluate și rezolvate:** Implementarea soluției Daktela a condus la o creștere semnificativă a eficienței în gestionarea cererilor și problemelor clienților. Roxy Travel a înregistrat o **creștere de 20%** în numărul de tickete preluate și rezolvate, reflectând capacitatea sporită de gestionare a volumului de solicitări.
2. **Optimizarea și extinderea bazei de date CRM:** Utilizarea sistemului Daktela a permis o **creștere cu 10%** a bazei de date CRM și o optimizare a informațiilor stocate. Această extindere a bazei de date a furnizat echipei mai multe resurse și date pentru a gestiona relațiile cu clienții într-un mod mai eficient și personalizat.
3. **Activarea chat-ului Facebook:** Implementarea funcționalității de chat pe platforma Facebook Messenger a generat o medie de **aproximativ 80 de cereri de oferte pe lună**. Această abordare a permis agenției să interacționeze și să ofere suport clienților săi direct pe platforma social media, îmbunătățind astfel accesibilitatea și răspunsul rapid la solicitările clienților.
4. **Activarea Webchat-ului:** Integrarea unui sistem de webchat a generat un plus de **aproximativ 60 de cereri pe lună**. Acest canal suplimentar de comunicare a facilitat interacțiunile în timp real cu clienții de pe site-ul Roxy Travel, contribuind la creșterea conversiilor și satisfacția clienților.
5. **Eficientizarea costurilor prin eliminarea abonamentelor de telefonie mobilă:** Implementarea soluției Daktela a permis agenției de turism să elimine abonamentele de telefonie mobilă, generând **economii de aproximativ 20 de euro pe lună**. Această optimizare a costurilor a contribuit la îmbunătățirea rentabilității și a eficienței financiare a companiei.

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



+40 31 229 7414



daktela@daktela.ro



www.daktela.com/ro

