



Studiu de caz

Karpaten Turism x Daktela

Comunicare eficientă și operațiuni optimizate într-un ecosistem omnichannel



Despre compania Karpaten Turism



100 %

din apelurile pierdute sunt
reapelate, în maximum 2 ore



60 %

Îmbunătățire de 60 %
a workflow-ului zilnic per agent

Karpaten Turism este una dintre cele mai importante agenții de turism din România, cu o activitate susținută atât pe segmentul B2C, cât și în zona B2B. Cu o experiență de peste 25 de ani în domeniu, compania oferă vacanțe în peste 70 de destinații din întreaga lume și se remarcă printr-un portofoliu complet de servicii turistice, expertiză locală și parteneriate strategice solide. Scopul declarat: oferirea celor mai bune soluții de călătorie, în condiții de calitate, siguranță și preț corect.



Nevoia de business

Odată cu creșterea echipei și diversificarea canalelor de comunicare cu clienții, Karpaten Turism a resimțit tot mai acut nevoia unui sistem integrat, care să aducă împreună toate interacțiunile – de la cereri și apeluri, până la mesaje din social media sau chat. Au fost testate mai multe CRM-uri și soluții de ticketing, însă niciuna nu răspundea complet cerințelor companiei: un mediu unificat de lucru, focus pe voce, analize și rapoarte în timp real, plus posibilitatea de personalizare și testare înainte de implementare. Daktela a fost singura soluție care a bifat toate aceste criterii.



Implementare și module Daktela utilizate

Karpaten Turism a implementat Daktela diferențiat pentru cele două arii majore de business:

Pentru echipa B2C



Modulele de Voce



CRM



Ticketing



Webchat



WhatsApp



Social Media



Plus funcționalități
personalizate dezvoltate
împreună cu echipa Daktela,
adaptate fluxului intern.

Procesul de onboarding a fost susținut printr-o colaborare strânsă cu echipa tehnică Daktela, care a ajustat interfața și fluxurile **după nevoile reale ale agenției**.

Pentru echipa B2B



Modulele de Voce



Ticketing



Webchat



și CRM



Configurate pentru cerințele
specifice interacțiunilor
business-to-business.





Rezultate și beneficii concrete

Implementarea Daktela a dus la optimizări semnificative în activitatea zilnică:



Imagine globală asupra comunicării și o mai bună alocare a task-urilor în echipă



100% din apelurile pierdute sunt reapelate, în maximum 2 ore



Volume mai mari de tichete soluționate, datorită operării eficiente



Timpul de răspuns prin email este acum de maximum 12 ore



Automatizările implementate au dus la o îmbunătățire de 60% a workflow-ului zilnic per agent, din punct de vedere operațional



A fost creată o bază de cunoștințe cu proceduri standardizate pentru clienți și agenți



Testimonial



„Creșterea echipei noastre ne-a îndreptat către căutarea unui sistem omnichannel, iar alegerea noastră a fost Daktela deoarece înglobează toate canalele necesare: email, voce, rețele sociale, mesaje și chat. Aceasta s-a dovedit o soluție optimă pentru comunicarea cu clienții noștri. Un aspect deosebit de valoros este că echipa Daktela a personalizat interfața după nevoile specifice ale business-ului nostru, ceea ce ne eficientizează semnificativ și procesele de raportare. Dorim să mulțumim echipei Daktela pentru profesionalism și pentru suportul oferit pe parcursul implementării și utilizării sistemului lor.”



- Carla Irod, Manager B2C, Karpaten Turism



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



+40 31 229 7414



daktela@daktela.ro



www.daktela.com/ro

