



Case study

**Optimizarea procesului de vânzări,
Call Center și Customer Care prin
implementarea soluției omnichannel**



Despre companie



HILS Development este unul dintre principalii dezvoltatori imobiliari care construiește ansambluri rezidențiale de mari dimensiuni și mixed-use în zona de est a Capitalei. Compania gestionează în prezent **6 proiecte**, având deja o amprentă semnificativă în zona Pallady, dar și un orizont de dezvoltare a comunității planificat pe 20 de ani. Cu peste **1.000 de apartamente** finalizate anual și o comunitate care depășește **25.000 de oameni**, HILS Development se dedică misiunii de a oferi un trai de calitate accesibil unui număr cât mai mare de locuitori.

Despre colaborarea cu Daktela | Testimonial



„La Daktela am găsit soluția tehnică ce răspunde perfect nevoilor noastre, dar și o echipă de profesioniști întotdeauna gata să gândească și să dezvolte soluții eficiente. Astfel, împreună am găsit o variantă potrivită de automatizare a unor procese. Prin colaborarea cu Daktela, am reușit să optimizăm funcționalitatea call center-ului nostru, iar în prezent ne aflăm în faza de negociere pentru adăugarea mai multor module care vor contribui la automatizarea suplimentară a proceselor noastre.”

- Octavian Burlan, Customer Support Manager, HILS Development





Nevoia inițială de business

Înainte de implementarea soluției Daktela, compania se confrunta cu provocări semnificative în gestionarea comunicării cu clienții. Cu un număr în creștere de apeluri, era crucial să beneficieze de un sistem eficient pentru:



Comunicarea omnichannel
cu clienții



Eliminarea infrastructurii fizice
prin utilizarea unui Call Center PBX în cloud



Automatizarea
proceselor



Direcționarea apelurilor pe diverse arii de interes
(juridic, administrativ, financiar și vânzări)



Modulele Daktela implementate

Pentru a adresa aceste nevoi, HILS Development a decis să implementeze soluția Daktela, care oferă un sistem dedicat pentru Call Center și Customer Care.



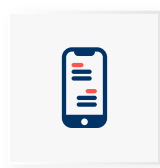
Modulul de voce

pentru gestionarea
apelurilor telefonice



Modulul SMS

(urmat de Ticketing și CRM în viitorul apropiat)
pentru o comunicare integrată.

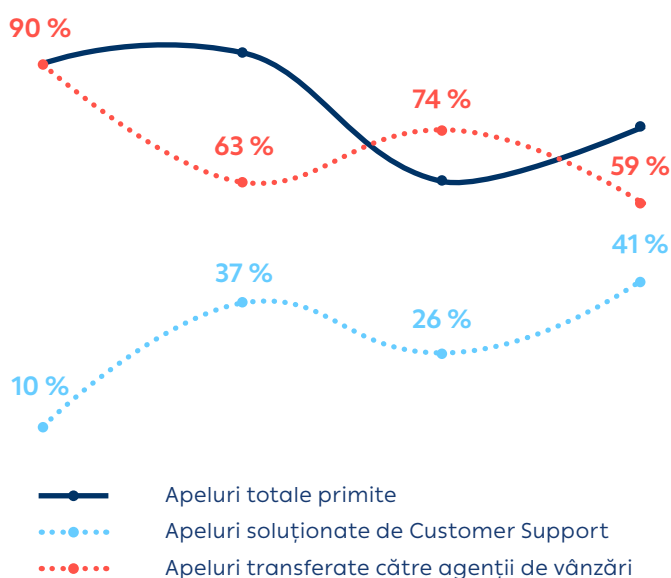




Beneficiile utilizării Daktela

Implementarea soluției Daktela a adus îmbunătățiri notabile în eficiența și productivitatea companiei. Evoluția procentului de apeluri (martie – iunie 2024):

Reducerea semnificativă a numărului de apeluri non-productive transferate către agenții de vânzări:



Luna / an	Apeluri soluționate de Customer Support	Apeluri transferate către agenții de vânzări
Mar 2024	10 %	90 %
Apr 2024	37 %	63 %
May 2024	26 %	74 %
Jun 2024	41 %	59 %
Grand total	28 %	72 %

Reducerea semnificativă a numărului de apeluri non-productive transferate către agenții de vânzări le permite acestora să se concentreze pe clienții cu interes real de achiziție. În plus, HILS Development a crescut eficiența procesului de vânzare prin economisirea timpului și resurselor. Filtrarea apelurilor de către Daktela a permis o utilizare mai eficientă a timpului agenților de vânzări, a crescut rata de conversie și satisfacție a clienților.

Daktela a impactat pozitiv activitatea companiei, astfel că numărul total de apeluri primite a crescut datorită notorietății brandului, însă procentul apelurilor relevante pentru vânzări a fost eficient gestionat. Durata medie a unui apel a fost optimizată, iar timpul de răspuns la solicitările clienților s-a îmbunătățit.



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



+40 31 229 7414



daktela@daktela.ro



www.daktela.com/ro

