



Case study

De la provocări la soluții

Cum un software omnichannel AI optimizează fluxul de lucru, generează 8 lead-uri pe zi și îmbunătățește experiența clienților în fara orelor de lucru.



Despre companie



Înființată în 2010, Sud Rezidențial s-a impus rapid ca principalul promotor imobiliar al zonei de sud a Bucureștiului, oferind o gamă variată de proiecte rezidențiale și facilitând accesul la locuințe noi prin comision 0% pentru cumpărători.

Prin lansarea platformei SudRezidential.ro și inaugurarea primului showroom pe Șoseaua Olteniței, compania a revoluționat piața imobiliară locală, punând accent pe transparență și profesionalism. De-a lungul timpului, Sud Rezidențial a extins serviciile oferite, incluzând soluții financiare integrate și aprovizionarea cu materiale de construcții de înaltă calitate, adaptându-se constant la nevoile pieței și menținându-se în avangarda inovației în domeniu.



Nevoile inițiale de business

Compania a identificat nevoia de a optimiza procesul de generare de lead-uri și de a îmbunătăți experiența clienților printr-o soluție avansată de call center și customer care.



Una dintre provocările majore era captarea și gestionarea eficientă a solicitărilor venite în afara programului de lucru, când oportunitățile de vânzare puteau fi pierdute.



În plus, compania dorea să își îmbunătățească serviciile de relații cu clienții printr-un sistem mai rapid și eficient, capabil să gestioneze un volum mare de interacțiuni.



O altă nevoie importantă era colectarea feedback-ului clienților pentru a îmbunătăți constant serviciile oferite și a adapta portofoliul de locuințe la cerințele pieței.

Alegerea Daktela a venit ca un răspuns strategic la aceste provocări, oferind o soluție integrată care permite automatizarea proceselor, reducerea timpului de răspuns și creșterea satisfacției clienților.



Modulele Daktela implementate



Voicebot



Voce



PBX



IVR



Beneficiile utilizării Daktela

Implementarea soluției Daktela a adus multiple beneficii pentru Sud Rezidențial, optimizând atât procesul de generare și gestionare a lead-urilor, cât și eficiența operațiunilor de Call Center și Customer Care. Unul dintre principalele avantaje a fost centralizarea lead-urilor calitative, permițând echipei de vânzări să acceseze rapid și eficient datele relevante ale potențialilor clienți. Automatizarea proceselor de colectare a lead-urilor a eliminat intervențiile manuale redundante, reducând timpul de răspuns și asigurând o gestionare mai precisă a solicitărilor venite în afara programului de lucru.

Datorită utilizării Voicebot s-a observat un impact semnificativ în ceea ce privește generarea de lead-uri în afara programului: compania obține în medie minimum 8 lead-uri pe zi după orele de lucru, toate fiind prelucrate 100% automatizat.



Testimonial

„Colaborarea cu Daktela a reprezentat un pas strategic în optimizarea proceselor noastre de generare și gestionare a lead-urilor, dar și în îmbunătățirea serviciului de Customer Support. Unul dintre cele mai mari avantaje a fost posibilitatea de a capta și gestiona în mod automat lead-uri chiar și în afara programului de lucru, ceea ce a dus la o creștere semnificativă a oportunităților de vânzare.

Pe lângă performanța tehnologică a software-ului, un aspect esențial al colaborării noastre îl reprezintă echipa Daktela, în special Mihai și colegii săi, care sunt mereu disponibili pentru a ne oferi soluții rapide și eficiente. Suportul tehnic prompt și flexibilitatea lor în adaptarea la nevoile noastre fac din această colaborare una extrem de valoroasă. Este o plăcere să lucrăm cu o echipă profesionistă și implicată, iar parteneriatul nostru ne ajută să ne îmbunătățim constant serviciile oferite clienților.”

Catalin Buică – Strategy Manager



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



+40 31 229 7414



daktela@daktela.ro



www.daktela.com/ro