



Despre Otto Broker



Asigurare

100 %

Rata de prelucrare
a apelurilor a
crescut la 100%

90 %

Tickete gestionate zilnic,
cu o rată de rezolvare
de aproximativ 90%

Otto Broker activează pe piața de asigurări din România încă din 2001. Cu o prezență extinsă în mai multe orașe și o echipă internă de specialiști, compania deservește peste 130.000 de clienți persoane fizice și 10.000 de companii.

Portofoliul său de produse acoperă întreaga gamă de nevoi: asigurări auto (RCA, CASCO), locuință, sănătate, călătorii și soluții corporate, toate disponibile atât în rețeaua fizică, cât și prin platforme digitale proprii.

Misiunea Otto Broker reflectă angajamentul față de oferirea de soluții sigure, transparente și ușor accesibile, cu accent pe digitalizare și pe o experiență superioară pentru client.



Nevoile inițiale de business

Activând într-un domeniu strict reglementat, Otto Broker avea nevoie de o platformă stabilă, sigură și ușor de adaptat cerințelor legislative și operaționale.

Deși colabora deja cu un alt furnizor de soluții Contact Center, compania a optat pentru o schimbare: **căuta o soluție care să ofere suport tehnic dedicat, training continuu și posibilitatea integrării personalizate cu fluxurile sale existente.**

Daktela s-a remarcat ca partener capabil să răspundă acestor nevoi printr-o platformă flexibilă și o echipă orientată spre dezvoltare și adaptare. În cazurile în care funcționalitățile dorite nu existau nativ, predefinite, acestea au fost concepute și adaptate nevoilor de business ale companiei Otto Broker, într-un proces colaborativ și eficient alături de echipa Daktela România.



Strategia de implementare și modulele utilizate

Implementarea Daktela la Otto Broker a fost planificată în mai multe etape, cu accent pe fluiditatea tranziției și păstrarea continuității operaționale. Echipa Daktela a oferit suport dedicat pentru integrarea platformei în **fluxurile zilnice ale companiei**. **Modulele principale utilizate de Otto Broker includ:**



Voce (PBX)

Pentru gestionarea apelurilor inbound/outbound, cu monitorizare în timp real și înregistrări



Ticketing

Pentru trasabilitatea completă a solicitărilor din toate canalele



WhatsApp

Pentru prezență omnichannel



Beneficiile utilizării Daktela

Încă din prima lună de utilizare, Otto Broker a observat o creștere a ratei de preluare a apelurilor la 100%, cu **impact direct asupra satisfacției clienților**. **Monitorizarea detaliată a interacțiunilor a permis:**



Optimizarea organizării echipelor:

s-au format echipe distincte pentru suport și vânzări online



Creșterea productivității:

În medie, ticketele se gestionează zilnic, cu o rată de rezolvare de aproximativ 90%



Reducerea timpului de răspuns pe WhatsApp:

la sub 2 minute



Trasabilitate completă pe toate tipurile de solicitări:

sursă, categorie, status și timp de rezolvare



Implementarea regulilor de alocare și închidere,

care reduc timpii pierduți și cresc controlul asupra fluxurilor

Prin digitalizare, autonomie în configurare și vizibilitate în timp real, Otto Broker a obținut un control complet asupra proceselor de comunicare și suport.



Testimonial



"Primul meu obiectiv în noul rol de Team Leader a fost să eficientizez activitatea echipei. Schimbarea aplicației de Call Center și migrarea către Daktela a fost prima decizie majoră și una cu impact imediat. Am apreciat faptul că pot face singură setări în platformă, fără să depind de suport extern, iar acest lucru îmi oferă multă autonomie.

Activitatea mea de team leader este acum mult mai simplă – nu mai petrec timp cu rapoarte în Excel, pentru că am acces rapid la toate datele și indicatorii de performanță. Am simțit încă din prima lună că avem control real asupra fluxurilor și putem lua decizii bazate pe date concrete. Pentru mine, Daktela înseamnă claritate, eficiență și suport real. "



Alexandra Kovacs, Team Leader Otto Broker



Ești interesat de aplicația omnichannel?

Contactează-ne pentru a stabili împreună un DEMO aplicat nevoilor tale de business. Transformă comunicarea și serviciile de Customer Support!



+40 31 229 7414



daktela@daktela.ro



www.daktela.com

