



daktela

Studiu de caz

Optimizarea comunicării cu clienții în domeniul logisticii,
prin reducerea cu 35% a timpului mediu de soluționare



Despre Altexpress



**Soluții
de eFulfillment,
curierat și transport.**

35 %

**Reducere cu 35% a timpului
mediu de soluționare
a ticketelor**

25 %

**Creștere cu peste 25%
a satisfacției
clienților**

Altexpress este partenerul de încredere pentru soluții de eFulfillment, curierat și transport. Compania se remarcă prin flexibilitate și rapiditate, susținând operațiuni fluide pentru afaceri de toate dimensiunile. Cu depozite amplasate strategic și o rețea puternică de parteneri de curierat la nivel internațional, Altexpress garantează livrări rapide în 24-48 de ore în întreaga Europă.

Pentru a facilita expansiunea business-urilor, Altexpress oferă și opțiuni de plată convenabile precum rambursul (Cash-on-Delivery), alături de servicii cu valoare adăugată care ajută clienții să-și extindă operațiunile cu încredere pe piețele externe. Platforma proprie, MyAltexpress.com, automatizează întregul proces logistic.



Nevoile inițiale de business

Odată cu extinderea bazei de clienți și creșterea activităților internaționale prin eFulfillment, compania avea nevoie de o soluție pentru comunicare centralizată. Instrumentele folosite anterior (e-mail, telefoane, webchaturile interne) limitau gestionarea interacțiunilor cu clienții, operațiunile zilnice ale agenților și suportul necesar.



Strategia de implementare și modulele utilizate

Deoarece Daktela oferă o platformă unificată pentru toate canalele de comunicare, simplifică gestionarea ticketelor și ajută echipa de suport să răspundă mai repede și mai eficient. Flexibilitatea soluției și capacitatea de raportare în timp real s-au aliniat perfect cu workflow-ul companiei și planurile de creștere.

Modulele implementate sunt:



Ticketing



Voice – PBX



CRM



**Social Media
(FB & IG)**



Webchat



Beneficiile utilizării Daktela

Implementarea Daktela a dus la îmbunătățiri semnificative în relația cu clienții și în organizarea internă:



Reducere cu 35% a timpului mediu de soluționare a ticketelor, datorită automatizărilor și centralizării comunicării într-o singură interfață



Creștere cu peste 25% a satisfacției clienților datorită răspunsurilor mai rapide și clare



Rata de răspuns în prima oră a crescut de la 50% la peste 80%, ceea ce a redus numărul solicitărilor repetate și al escaladărilor



Gestionare mai eficientă a echipei, agenții de suport reușind să gestioneze un volum mai mare de cereri fără a fi nevoie de extinderea echipei.



Testimonials



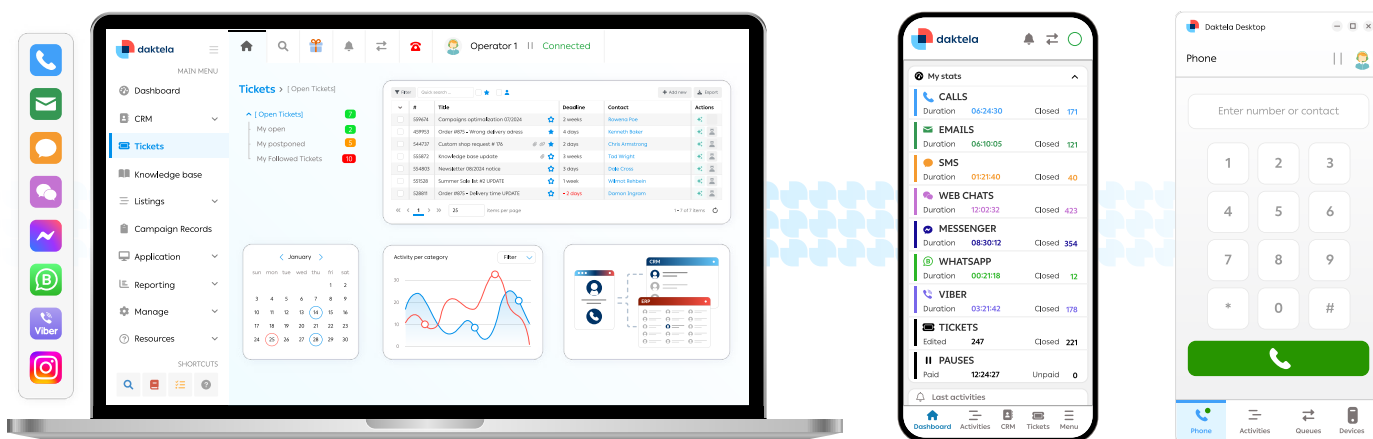
„În logistică, totul este influențat de timp. Daktela ne-a ajutat să oferim o comunicare eficientă cu clienții, dar și în procesul de livrare a coletelor. Sistemul centralizat și fiabil ne permite să ne scalăm mai rapid și să oferim o experiență mai bună fiecărui client.”

Maher Tarazi, CEO



„Avem acum vizibilitate completă asupra fiecărei conversații, fiecărui tictet și fiecărui indicator de suport. Acest lucru ne ajută să înțelegem ce funcționează, să corectăm ce nu aduce rezultate și gestionăm echipa mai eficient. Daktela a devenit parte esențială a modului în care construim încredere pe termen lung cu clienții noștri.”

Mihaela Sas, Sales Manager



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

