

PRO – ISP s.r.o.

VYBUDOVÁNÍ KONTAKTNÍHO CENTRA



PRO-ISP
communication is power

PROČ CALL CENTRUM:

- Přirozený vývoj trhu
- Požadavky zákazníků:
 - a) nutnost „postěžovat“ si
 - b) pakliže nefunguje připojení, potřebují hned vědět proč
 - c) nechtějí nechávat vzkaz na záznamníku
- Původní nekomfortní řešení předávání telefonů a služeb
- nefungující řešení 24/7, kdy se budil technik a často jsme přehlédli problém

JAK JSME VZNIKALI:

1. Fáze (2004–2007) - přímý kontakt na techniky, původně jsme byli ISP
2. Fáze (2007) - otevření pobočky (technici nová čísla a jejich mobily na pobočku)
3. Fáze (2008) – GSM ústředna (12 sim vedle sebe, přeslechy, fraud, nestíhá)
4. Fáze (2009-2010) – Virtualizace GSM na VoIP
5. Fáze (2010–2014) - Rozšíření počtu poboček na 7 (“všichni dělají všechno, nikdo nic“)
6. Fáze (2014-2015) – Zahájení centralizace akvizičních a retenční hovorů na Call centrum
7. Fáze (2016) – Stěhování provozu do vlastního objektu

CO DĚLÁME:

- a) Akviziční hovory
- b) Domlouvání schůzek
- c) Mystery call
- d) Inkaso pohledávek
- e) Hovory spokojenosti – happy call
- f) Hlavně se zaměřujeme na zákaznickou péči a odbavování příchozích zákaznických hovorů

PROČ OUTSORCING SLUŽEB:

- Operátoři odbavují hovory jménem zadavatele,
- Nižší náklady,
- Kvalifikovaný tým,
- Zvýšení dostupnosti služby a spokojenosti zákazníků,
- Plná kontrola nad kvalitou poskytovaných služeb,
- směřování podpory k online komunikaci (Facebook, Online chat,...)
- stále komplikovanější marketing, potřeba hledat synergie s dalšími službami
 - pakliže zákazník k Vám cítí důvěru, je potřeba toho využít, dveře k zákazníkovi máte otevřené (upsale, cross sale)

Telefonická podpora 24/7:

a) Základní Help-desk:

- jsou k nám směřovány jen hovory mimo pracovní dobu zadavatele a víkendy a svátky,

b) Rozšířený Help-desk:

- hovory primárně u zadavatele, k nám nastaven přepad a hovory mimo Vaši pracovní dobu,

c) Plnohodnotný Help-desk:

- hovory primárně řešíme u nás v režimu 24/7,

d) Dohled nad sítí:

Benefity Call centra:

- a) Automatické nahrávání všech příchozích a odchozích hovorů;
- b) Možnost individuálního nastavení fronty hovorů;
- c) IVR;
- d) Panel operátora a online komunikátor;
- e) Mobility Extension;
- f) SIP trunk s mobilním operátorem;
- g) Inteligentní fronta nepřijatých hovorů;

REFERENCE:



CADCANET



Sys-Data.Com



ISP Market



ISP Market:

- ve spolupráci se společností ISP Alliance a.s.,
- určeno primárně pro ISP segment,
- agregátor trhu pro nabídku a poptávku po zařízeních a službách,
- neustále aktualizované produkty,
- aktuálně akční nabídka členství

Další služby

Děkuji za pozornost
gregor@proisp.cz