

Contact Center sp. z o.o.

Prezentacja firmy i oferty



- » O Contact Center
- » Nasze rozwiązania
- » Co nas wyróżnia?
- » Przykłady projektów
- » Zaufali nam



»» O Contact Center



Poznaj Contact Center, firmę w całości zorientowaną na Klienta, jakości usług jakich doświadczają oraz budowie relacji zapewniających wzrost Twojej firmy.

- **Nr 1** na rynku BPO call/contact center w Polsce
- **14 lat** doświadczenia
- **Setki** zrealizowanych projektów
- **Miliony** zrealizowanych połączeń rocznie

Kompleksowe rozwiązania

Najnowsze technologie

Wymierne efekty

Nagrody i wyróżnienia:



Technologie:



Należymy do:

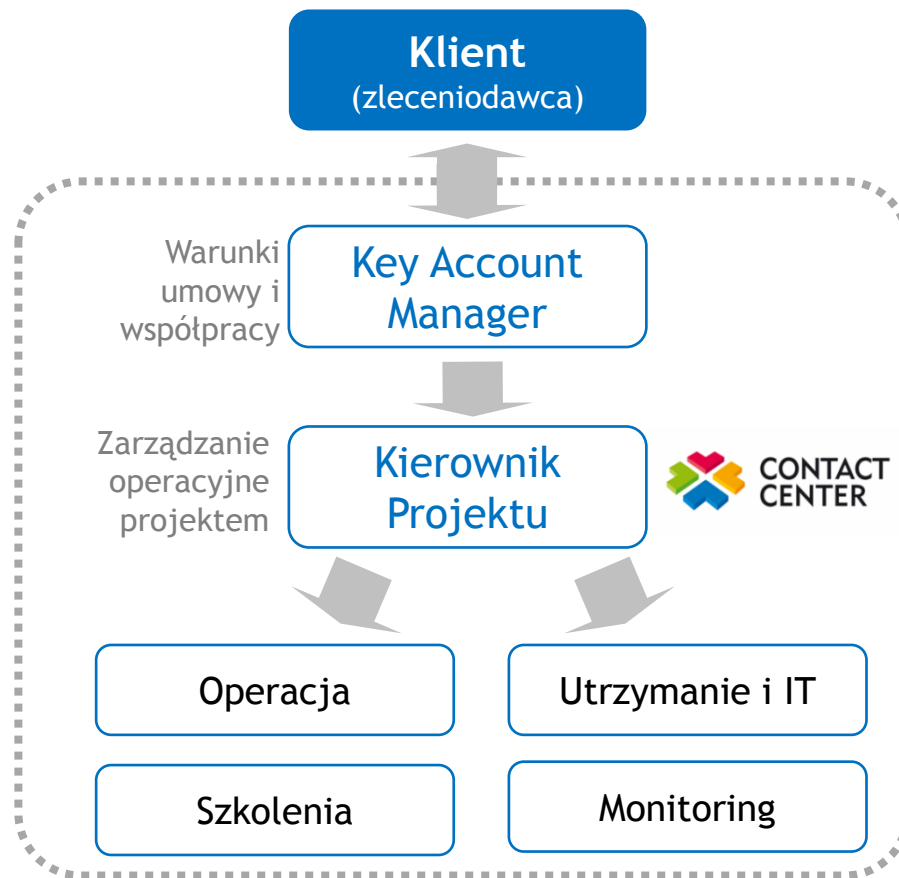


POLSKIE
STOWARZYSZENIE
MARKETINGU

POLISH
MARKETING
ASSOCIATION

»» Nasza koncepcja działalności

Schemat zarządzania projektem



Biznes to kontakt!

Wspieramy firmy w efektywnej realizacji procesów biznesowych związanych z obsługą Klientów

Zwiększamy przychody i optymalizujemy koszty naszych Kontrahentów

Dbamy o poufność oraz zachowanie najwyższych standardów bezpieczeństwa

Swój rozwój opieramy na wysoko wykwalifikowanej kadrze profesjonalistów

»» Nasi pracownicy

Contact Center to **doświadczona kadra** ekspertów z różnych dziedzin

Promujemy wewnętrzne ścieżki awansu i **rozwoju zawodowego**

Systematycznie gromadzona wiedza i doświadczenie **procentuje w nowych projektach**

Rekrutacja wewnętrzna

Doradcy

Liderzy

Monitoring

Szkolenia

IT

Kierownicy
Projektów

Pozostałe stanowiska wsparcia

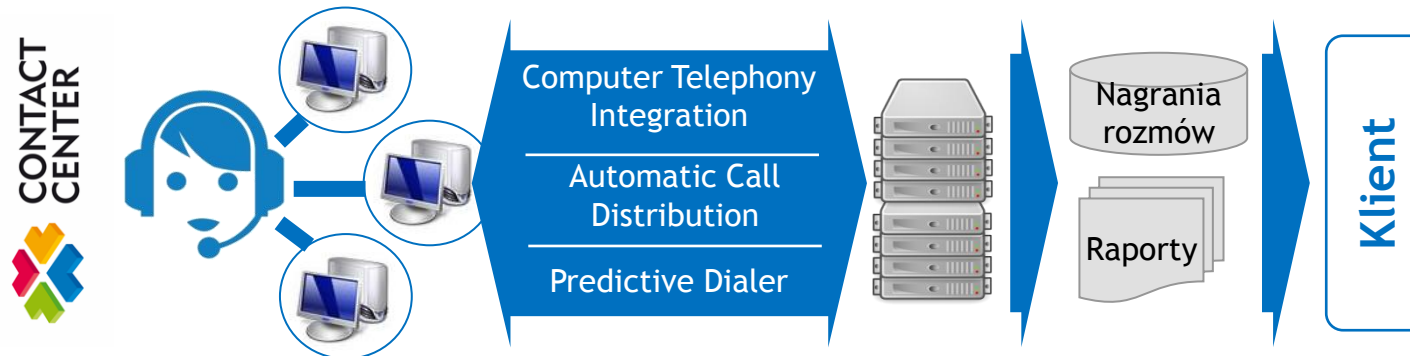
Zarządzanie

Rekrutacja zewnętrzna

Kliknij i sam zobacz film o pracy w Contact Center



Zwiększamy min. **2-krotnie** wydajność pracy Doradców,
w porównaniu ze standardowymi rozwiązaniami



- »» Systemy szkoleń
- »» Dostęp do wszystkich kanałów komunikacji (telefon, email, SMS, IVR),
- »» Integracja z CRM Klienta

- »» Efektywne zarządzanie ruchem telefonicznym i czasem pracy Doradców
- »» Najnowsze systemy IT (Genesys, NICE, ReDat)
- »» Rozwiązania „w chmurze”

- »» Rejestrowanie wszystkich działań i rozmów Doradców
- »» Szczegółowe raporty operacyjne
- »» Analiza wyników i wdrażanie zmian w kampanii



Sprzedaż

- » Telesprzedaż
- » Wsparcie sprzedaży
- » Bazy danych

Obsługa Klienta

- » Infolinie
- » Service Desk
- » Konkursy i programy lojalnościowe

Usługi dodatkowe CC

- » Studio nagrań
- » Druk masowy
- » Wirtualne CC - contact center w chmurze

Usługi wspierające

- » Badania marketingowe
- » Obsługa w mediach społecznościowych
- » Doradztwo biznesowe
- » Zarządzanie należnościami



Sprzedaż

- » umawianie spotkań dla przedstawicieli handlowych
- » generowanie leadów
- » sprzedaż produktów i usług do nowych Klientów
- » akcje cross- i up-sellingowe do obecnych Klientów
- » weryfikacja i aktualizacja baz danych
- » wyszukanie i zakup baz B2B i B2C na rynku
- » realizacja kampanii informacyjnych
- » welcome call
- » telefoniczny follow-up

“

Połączenie zaawansowanej technologii i dobrze przygotowanego personelu pozwoliło na realizację założonych ambitnych celów biznesowych

”

BRE Bank S.A.



Obsługa Klienta

- » obsługa serwisów informacyjnych
- » Service Desk techniczny, serwisowy i wewnętrzny
- » obsługa zamówień i reklamacji
- » obsługa korespondencji papierowej i elektronicznej
- » e-biuro (wirtualny sekretariat)
- » obsługa konkursów, promocji i programów lojalnościowych
- » usługa centrum zapasowego

“

(...) chcę wyrazić satysfakcję ze zrealizowanej wspólnie z Contact Center sp. z o.o. kampanii obsługowej w trakcie trwania rozgrywek Euro 2012

P. Correia, UEFA

”



Usługi dodatkowe CC

- » wynajem stanowisk w lokalizacjach CC / udostępnienie zasobów w lokalizacji klienta (contact center w chmurze)
- » studio nagrań - komunikaty, reklamy, oprawy dźwiękowe
- » obsługa płatności przez telefon z wykorzystaniem IVR
- » marketing mobilny - reklama, konkursy, płatności SMS
- » przygotowanie dokumentów i umów do wysyłki
- » druk masowy
- » wysyłka listowna i kurierska

“

Dzięki otwartości i zaangażowaniu całego zespołu udało się stworzyć pozytywną atmosferę współpracy i osiągnąć wspólny cel, jakim jest satysfakcja użytkowników

J. Flak, Brother Polska sp. z o.o.

”



Usługi wspierające

- ▶ badania marketingowe: badania rynkowe, sondaże opinii, badania satysfakcji, badanie typu „mystery shopping”
- ▶ obsługa w mediach społecznościowych
- ▶ monitoring i windykacja należności
- ▶ doradztwo biznesowe

“

Godnymi podkreślenia są praktyki CC prowadzone w obszarach dbałości o relacje i indywidualne podejście do wymagań Klienta

”

J. Misztal, Makro Cash & Carry Polska S.A.

»» Co nas wyróżnia?

- ◇ zdobywamy nowych Klientów i poszerzamy kanały dystrybucji
- ◇ zwiększamy sprzedaż i przychody
- ◇ redukujemy koszty operacyjne

Realizujemy cele
biznesowe dla
naszych Klientów

Podnosząc efektywność
prowadzonych
dotychczas działań

- ◇ pozwalamy firmie skoncentrować się na podstawowej działalności
- ◇ umożliwiamy elastyczne zarządzanie zasobami
- ◇ zapewniamy ciągłość działań i pełną kontrolę operacyjną

Atrakcyjne warunki
współpracy

Wysoka efektywność
realizowanych działań

Najnowsze technologie
& najlepsze praktyki

Indywidualne podejście
do Klienta

Elastyczność w działaniu

Najwyższe standardy
bezpieczeństwa

Projekt dla firmy prowadzącej ogólnopolski program lojalnościowy

Zadanie

- Kompleksowa obsługa infolinii dla programu lojalnościowego zarówno dla Klientów indywidualnych jak i biznesowych programu.
- Obsługa telefonów, e-maili oraz korespondencji papierowej

Rozwiązanie

- Przeszkolone dwa zespoły do obsługi Front Office i Back Office.
- Elastyczne dopasowanie liczby stanowisk do liczby zgłoszeń w interwałach godzinowych.
- Specjalne standardy bezpieczeństwa: oddzielne, monitorowane pomieszczenia z ograniczonym dostępem oraz system awaryjny do zapewnienia ciągłości świadczenia usług.
- Wykorzystanie systemu Klienta do rejestracji interakcji z Klientami oraz systemów CC do raportowania parametrów infolinii.

Wyniki

- » Wysoka jakość obsługi potwierdzona wskaźnikami SLA, np: dostępność systemów -> 99,7%; SL (20 sek.) ->91% przy celu 78%

- » Ciągła współpraca od października 2009 roku

Projekt dla jednej z wiodących firm w branży ubezpieczeniowej

Zadanie

- Sprzedaż polis ubezpieczeniowych
- Osiągnięcie wysokich celów sprzedażowych
- Pełna obsługa realizacji zamówienia

Rozwiązanie

- Rozszerzone szkolenia specjalistyczne i nadanie uprawnień KNF wszystkim Konsultantom przydzielonym do projektu.
- Przygotowanie całego procesu sprzedaży: zebranie danych Klienta, wysyłka umowy kurierem, przekazanie Klientowi podpisanej umowy
- Zapewnienie najwyższych standardów ochrony danych osobowych
- Stały monitoring rozmów oraz cykliczny coaching realizowany razem z Klientem

Wyniki

- » Systematyczny wzrost efektywności sprzedaży
- » Przekroczone cele sprzedażowe o 12%

- » Poszerzenie zakresu współpracy -> lepsze rezultaty efektywnościowe względem alternatywnych call center

Projekt dla jednej z wiodących firm z branży farmaceutycznej

Zadanie

- Przygotowanie bazy danych teleadresowych kilku tysięcy aptek
- Komunikacja promocji na oferowane suplementy diety (mailing)
- Aktywna sprzedaż promowanych produktów do aptek

Rozwiązanie

- Udostępnienie bazy danych aptek wg. kryteriów selekcji Klienta
- Przygotowanie i realizacja wysyłki listownej oferty produktowej
- Follow-up telefoniczny i aktywna sprzedaż produktów
- Synchronizacja mailingu i kampanii telefonicznej celem maksymalizacji sprzedaży
- Integracja z systemem CRM zbierania zamówień Klienta

Wyniki

- » Wzmocnienie świadomości marki oferowanych produktów
- » Wprowadzenie produktów do kilkuset nowych aptek
- » Wartość tygodniowa sprzedaży powyżej 50 tys. -> przekroczenie założeń i oczekiwań klienta o 26%

»» Case study - telesprzedaż produktów bankowych

Projekt dla jednego z największych banków w Polsce

Zadanie

- Przeprowadzenie dużej liczby akcji telesprzedażowych mających na celu oferowanie klientom indywidualnym i biznesowym produktów bankowych (ubezpieczenia NNW, ubezpieczenia kart debetowych na skutek rabunku po wypłacie z bankomatu lub wypłaty po kradzieży karty, ubezpieczeń od poważnego zachorowani i hospitalizacji).
- Pozyskanie wysokokwalifikowanych konsultantów do sprzedaży produktów bankowych.
- Gotowość do uruchomienia kampanii „z dnia na dzień”.

Rozwiązanie

- Przygotowanie i wprowadzenie procesu wdrażania jednocześnie wielu kampanii polegających na sprzedaży różnych produktów.
- Pozyskanie i utrzymanie „najlepszych z najlepszych” do obsługi klienta.
- Dopasowanie procesu sprzedaży do wymagań banku.
- Zapewnienie najwyższych standardów bezpieczeństwa danych osobowych.

Wyniki

- » Obługa 400 000 rekordów.

»» Zaufali nam

Bankowość & ubezpieczenia



IT & Telco



Media & rozrywka



Wydawnictwa



Inne



Zapraszamy do współpracy



Contact Center sp. z o.o.

ul. Muszkietarów 15a
02-273 Warszawa

tel.: +48 22 535 79 00

fax: +48 22 535 79 10

e-mail: sprzedaz@contactcenter.pl

www.contactcenter.pl

infolinia handlowa
0 801 212 212



<http://www.linkedin.com/company/contact-center-sp.-z-o.o.>



**CONTACT
CENTER**