



VOIPEX TEAM / Kontaktní call centrum



Odbavujete denně telefonní dotazy nebo objednávky od zákazníků?
Potřebujete obvolat svoje zákazníky se speciální nabídkou?
Pořídte si firemní call centrum bez velkých počátečních investic, pro pár
i sto uživatelů. Zvýšíte kvalitu obsluhy zákaznické linky. Call centrum
VOIPEX TEAM vám dodáme formou služby.

PŘÍNOSY PRO VÁS

- 1/** Zvýšíte kvalitu obsluhy zákaznické linky.
- 2/** Zákazník je vždy obslužen kompetentním pracovníkem.
- 3/** Máte neustále přehled, kolik volá zákazníků a jak dlouho čekají.
- 4/** Je jasné, kdo je zodpovědný za vyřízení hovorů.
- 5/** Neinvestujete do drahých zařízení, ani do údržby.

Kontaktní call centrum



”

Využíváme službu IPEX pro interní a externí call centrum v Praze, Liberci a Bratislavě. Přináší nám skvělý přehled o veškerých činnostech operátorů v callcentru. Od aktivit až po nahrávky. Velice jednoduché a intuitivní ovládání pro supervizora.



Rudolf Slivka
CC Manager
Sprinx Systems

Jak funguje virtuální call centrum

Může fungovat jak pro příjem hovorů ze zákaznické linky, tak pro odchozí hovory podnikového call centra. Pro call centrum nepotřebujete nakupovat speciální hardware, běží formou služby v datovém centru, proto název virtuální call centrum. Tel. operátoři potřebují pouze počítač a náhlavní soupravu nebo VoIP telefon. A mohou fyzicky „sedět“ kdekoliv, např. i doma.

Vychytávka – propojení se zákaznickou databází

Spojením call centra s databází zákazníků (CRM, ERP, Excel) získáte přístup k informacím o zákazníkovi během telefonování. Už při zazvonění telefonu vím, kdo mi volá, zda jde o VIP nebo běžného zákazníka, co jsem mu nabízel, apod. Hovor mohou nahrát a údaje o hovoru jsou zaznamenány do CRM. Podle tel. čísla může být příchozí hovor automaticky přepojen na přiděleného obchodníka.

Řešení pro malou i velkou firmu

Nezáleží na tom, zda máte pár zaměstnanců nebo jsou jich stovky, naše call centrum je plně variabilní. Pro zřízení call centra si nemusíte kupovat žádné přístroje, kromě náhlavní soupravy. Platíte pouze měsíční poplatek za každého uživatele (operátora). Malá firma tak zaplatí měsíčně jen pár stovek. A to za všechny funkce call centra.

Využití call centra

- telefonní objednávky a reklamace,
- zákaznická infolinka,
- technická podpora,
- nahlášení škodní události,
- telemarketing,
- prodejní call centra.

Kde nasazujeme call centra

- obchodní oddělení firem,
- poskytovatelé služeb,
- eshopy a slevové portály,
- dopravci a cestovní kanceláře,
- pojišťovny a banky,
- dodavatelé energií a telekomunikací.