

Realizacja projektów Business Process Outsourcing - Help Desk:

Zadaniem Konsultantów Call Center Poland obsługujących help-desk naszego klienta jest udzielanie porad ogólnych, porad technicznych, zgłoszenia napraw do serwisów, przyjmowanie reklamacji i skarg, tworzenie FAQ-ów, rejestrowanie zgłoszeń i rozwiązań, komunikacja z serwisami, monitorowanie pracy serwisów, śledzenie napraw, rejestracja i obsługa korespondencji email.

Konsultanci mają duże kompetencje w komunikowaniu się z serwisami, które kontrolują, oraz w kontaktach z klientami. W przypadku trudnych zagadnień technicznych, gdy konsultanci nie znają odpowiedzi, sprawy przekazywane są do dedykowanej osoby wsparcia technicznego klienta. Wsparcie techniczne informuje o rozwiązaniu problemu, odpowiedź udzielana jest Konsultantom a oni przekazują ją klientom.

W przypadku zgłoszenia napraw Call Center Poland przeprowadza wstępną diagnozę problemu/usterki i udziela pomocy przez telefon lub drogą elektroniczną. Konsultanci potwierdzają zasadność gwarancji, określają typ usługi i objaśniają klientowi procedurę naprawy. Jeśli potrzebna jest naprawa, Konsultant przydziela odpowiedni serwis, zamawia kuriera, który w określonym przez Klienta terminie przyjeżdża po sprzęt, wysyła zlecenie do serwisu z informacją o naprawie, następnie monitoruje czy terminy naprawy są zachowane, jeśli nie – interweniuje w serwisie.

Przykładowe cele projektów Help-desk:

- usprawnienie obsługi klienta poprzez skoncentrowanie komunikacji w jednym miejscu i ujednoczenie procedur - jeden numer kontaktowy Help Desk
- stworzenie i obsługa wielokanałowego systemu komunikacji między klientami a serwisami, kurierami i specjalistami firmy IT/RTV/AGD
- obsługa wszelkich zgłoszeń wg światowych standardów klienta
- stworzenie bazy danych klientów i produktów w celu analizy polskiego rynku konsumenckiego RTV/AGD

Wprowadzone mechanizmy zwiększające skuteczność działań help desk:

1. Oferujemy integrację serwisu Help-desk z systemem klienta:
 - rejestracja zgłoszeń i rozwiązań,
 - zapis komunikacji z serwisami,
 - monitorowanie pracy serwisów,
 - śledzenie napraw,
 - wgląd do historii sprzętu i historii kontaktów z klientem,
 - rejestracja korespondencji e-mail,
 - monitorowanie pracy infolinii (czas i jakość odpowiedzi).
2. W celu zwiększenia współczynnika First Time Final (% rozmów nie wymagających ponownego kontaktu), wprowadziliśmy zasady "empowermentu" konsultantów (upoważnienie do podejmowania decyzji i działań w zakresie ich obszarów zadań bez konsultacji z przełożonymi).

3. Wdrożyliśmy specjalny system motywacyjny konsultantów, którego elementami są:
 - udział w specjalistycznych szkoleniach,
 - wynagrodzenie uzależnione od efektów,
 - wyposażenie w sprzęt do testowania,
 - dedykowane pomieszczenia do obsługi klientów wyposażone w demonstracyjny sprzęt,
4. Opracowaliśmy rozbudowany skrypt informacyjny on-line zawierający m.in zdjęcia i schematy produktów, instrukcje obsługi i in.
5. Zbieramy dane osobowe w celu wykorzystania w programach lojalnościowych.

Grupy docelowe i zakres obsługi i informacji o produktach:

- Osoby indywidualne - pomoc techniczna, obsługa reklamacji, zapytania o produkty – specyfikacja urządzeń , ceny, dostępność na rynku polskim, pomoc w wyborze odpowiedniego produktu wedle określonych oczekiwań Klienta, konkursy i promocje organizowane przez klienta
- Firmy- pomoc techniczna, obsługa reklamacji, zapytania o produkty, oferty współpracy, kontakt do innych działów w firmie
- Sprzedawcy dzwoniący w imieniu klienta - zamówienie kuriera po sprzęt, reklamacje przedsprzedażne, braki logistyczne, pomoc techniczna, pytania dotyczące produktów, certyfikaty dla oferowanych sprzętów
- Serwisy i dystrybutorzy – monitoring pracy serwisów, pomoc w rozwiązywaniu problemów, informacja ogólna
- Sprzedawcy z sieci sprzedaży- udzielanie informacji o parametrach i ustawieniach sprzętu
- Rzecznicy Praw Konsumenta – kontakty w sprawach klientów

Wykorzystywane kanały komunikacji:

- www - możliwość wysłania przez klienta wiadomości e-mail ze strony
- www (formularz rejestracji problemu),
- e-mail,
- telefon,
- fax,
- poczta – wysyłki bezpośrednie.
-

Niezależnie od wykorzystywanego kanału komunikacji, wszystkie działania Konsultanta rejestrowane są w naszych systemach, do którego mają dostęp w czasie rzeczywistym osoby odpowiedzialne za funkcjonowanie help-desk w sieci klienta. Umożliwia to bieżące monitorowanie pracy help-desk (np. czas odpowiedzi, liczba spraw oczekujących, etc).