

Кейс: Аутсорсинг контактного центра



ЗАКАЗЧИК

- Крупная международная компания по производству косметики и парфюмерии.

ЗАДАЧА

- Поддержка и обслуживание Интернет-Магазинов Заказчика (14 брендов).

РЕШЕНИЕ

- Выявление необходимых сервисов для комплексного обслуживания Интернет-Магазинов с оптимизацией расходов Заказчика.

ДЕЙСТВИЯ

- Организован подбор и обучение сотрудников в Нижнем Новгороде
- Разработаны процессы обслуживания, установлены показатели по уровню сервиса
- Получение доступов в CRM-систему

РЕЗУЛЬТАТ

- Текущие сервисы - Обработка входящих звонков, консультации по подбору Товара; Прием, регистрация, обработка жалоб и претензий клиентов; Обслуживание исходящих Кампаний; Отправка e-mail уведомлений
- Выполнение установленных показателей по проекту
- Финансовая и операционная отчетность
- Планирование расширения проекта
- Отличное бесперебойное техническое обслуживание

НИЖНИЙ НОВГОРОД



KELLY®