

#### KAPCSOLAT

H-1143 Budapest, Gizella út 51-57.  
T: +36 1 471 2400  
F: +36 1 471 2402  
e-mail: [info@enterprisegroup.hu](mailto:info@enterprisegroup.hu)  
[www.enterprisegroup.hu](http://www.enterprisegroup.hu)



# Contact Center

A hatékony ügyfélszolgálat titka



## Contact center: Az elégedett és lojális ügyfelekért

Mára már a nagyvállalatok mellett egyre több kis- és középvállalat döbben rá arra, hogy a magas minőségű termékek és szolgáltatások, valamint a jó ár-érték arány nem elég a sikerhez. Ahhoz, hogy a nehezen megszerzett ügyfeleket megtarthassák, szükség van még egy nagyon fontos összetevőre: mégpedig egy jól működő ügyfélszolgálatra. Ehhez nyújtanak kiváló alapot az integrált multimédiás contact center megoldások.

### Tipikus ügyfélproblémák (motivációk), amelyek contact center kialakítását teszik szükségessé:

- Ügyfélpanaszok az ügyintézők elérhetőségével kapcsolatban
- A faxok, e-mailek késedelmes megválaszolása
- Heterogén és átláthatatlan kommunikáció a szokásos csatornákon (telefon, e-mail és fax)
- Információhiány az ügyfélszolgálaton dolgozó munkatársak kihasználtságával, időbeosztásával kapcsolatban
- Rossz hatékonyságú ügyintézés: humán munka az automatizálható feladatoknál is

### A contact center megoldás számtalan előnyt nyújt

Egy minden igényt kielégítő és minden egyéni elvárásnak is megfelelő contact center hozzájárulhat a sikerhez, miközben képet adhat arról is, mely területeken van szükség további fejlesztésre.

### Növeli a hatékonyságot

A multimédiás contact center megoldás garantálja a kommunikációs infrastruktúra és az ezt kezelő emberi erőforrások optimális kihasználtságát.

### Egységesíti a kommunikációt

Lehetővé teszi a különböző kommunikációs csatornák professzionális, egységes kezelését, illetve a tervezhető és uniformizálható kommunikáció automatizálását.

### Segíti a fejlődést

A contact centerek statisztikai biztossítják a kommunikációs folyamatok összes paraméterének mérhetőségét. Megfelelő információval szolgálnak, ha optimalizálni kell a contact center ügyintézők számát, az ügyintézők tudását és képességeit, az ügyintézők beosztását és teljesítményét, illetve egyéb érintett tevékenységeket.

## A contact center az alábbi csatornákat egységesíti:

A multimédiás contact center bejövő és kimenő ügyfélinterakciókat menedzsel különféle kommunikációs csatornákon keresztül (míg a call center kizárólag telefonhívásokat kezel).

- Telefon
- Fax
- Web
- Közösségi média
- E-mail
- Chat
- SMS



## Contact center szolgáltatásunk

**Teljes körű szolgáltatást nyújtunk a tanácsadástól a megvalósításon át egészen az üzemeltetésig.**

Az Enterprise Group contact center megoldásai segítségével hatékonyabbá válik az ügyfelekkel folytatott kommunikáció, ami segít a vevői lojalitás megőrzésében és erősítésében. Megoldásaink lehetővé teszik a visszajelzések átláthatóságát, feldolgozását, valamint a vevői igényekre és megkeresésekre adandó minél gyorsabb válaszadást.

### Megvalósítás és üzemeltetés

A vállalkozásához illő contact centert egyedi igényei alapján alakítjuk ki, és minden esetben egy könnyen integrálható, felhasználóbarát megoldást szállítunk, amely lehetővé teszi a teljesítmény nyomon követését, legyen szó humán erőforrásról vagy technológiáról. A személyre szabott CRM stratégiák és megoldások így növelik a munkaerő termelékenységét, hatékonyabbá teszik az üzleti folyamatokat és az információk kezelését.

Az Enterprise Group több évtizedes tapasztalattal rendelkezik a contact center technológia és a CRM integráció területén. Contact center portfóliónk megfelel bármilyen típusú és méretű szervezet igényeinek.

**Használja ki Ön is a contact centerben rejlő lehetőségeket, keresse szakértőinket!**

