

ТИКШУВ КОНТАКТ ЦЕНТЪР БЪЛГАРИЯ АД

ТИКШУВ КОНТАКТ ЦЕНТЪР БЪЛГАРИЯ АД

София 1407, бул. Черни връх 51 Б

тел: +359 2 40 15 616

+359 2 40 15 617

факс: +359 2 40 15 612

e-mail: marketing@tikshoovbg.com

website: www.tikshoov.com



WE HELP YOUR BUSINESS TALK

- ▶ Информационно обслужване на клиенти
- ▶ Управление на бизнес процеси и връзки с клиенти
- ▶ Продажби по телефона
- ▶ Организиране на срещи по телефона
- ▶ Събиране на вземания
- ▶ Бек-офис услуги

Знаете ли колко ваши клиенти се опитват да се свържат с вас по телефона?

Как измервате тяхната удовлетвореност?

Желаете ли да повишите качеството на обслужване?

Искате ли да увеличите продажбите?

Планирате ли да привлечате нови клиенти?

**Ако е така,
“Тикшув Контакт Център България” АД
ви предлага решението!**

Тикшув Груп управлява

- 8 кол центъра – 6 в Израел, 1 в България и 1 в Румъния
- 2 500 работни станции
- над 4000 служители
- над 250 000 обаждания на ден

От края на 2008 г. компанията става собственост на Vienna Insurance Group и Kardan Financial Services чрез “Ти Би Ай България” АД и “Ти Би Ай Еф Файненшъл Сървисис” Б.В., Холандия.

Управление на входящи обаждания

- информационно обслужване
- персонално обслужване
- приемане на поръчки
- приемане на препоръки и оплаквания
- записване на часове
- управление на работни графици

Бек-офис услуги

- въвеждане и анализ на информация, препращане към компанията-клиент
- бизнес процеси (проследяване на запитвания, оплаквания, молби)
- изпращане на писма, обратна връзка по поща, e-mail, факс

Управление на база данни

- обновяване на база данни
- систематизиране на масиви с лоялни клиенти
- маркетингов анализ на база данни

TIKSHOOV
CONTACT CENTERS



История

Компанията е създадена в началото на 2006 г. в София като дъщерно дружество на най-голямата небанкова финансова група “Ти Би Ай България”.

В края на 2007 г. дружеството става част от “Тикшув Груп” – най-големият доставчик на кол център услуги в Израел с повече от 11 години опит в обслужването на компании от различни индустрии.

“Тикшув Контакт Център България” АД

Компанията е специализирана в управлението на центрове за обслужване на клиенти, продажби и проучвания. Услугите ни са базирани на аутсорсинг принцип и ние оперираме като външен специализиран център за връзка с клиентите на дружества от различни професионални браншове. “Тикшув Контакт Център България” АД предлага кол център услуги чрез умело съчетаване на най-добрите стандарти в обслужването и висока ефективност при управлението на бизнес процеси.

Управление на изходящи обаждания

- промоционални кампании
- напомнящи обаждания
- уговаряне на срещи
- продажби по телефона
- събиране на вземания
- пазарни проучвания
- проучване удовлетвореността на клиентите

Управление на човешки ресурси

- специализиран метод за подбор на кандидати
- обучение по продукти, работа със системите на кол центъра и умения за водене на разговори
- оценка на оперативното представяне и достигане на бизнес целите от операторите
- разработени системи за мотивиране и задържане на персонала

“Тикшув Контакт Център България” АД предоставя интегрирани технологични решения, с които се достига висока продуктивност и качество.

PBX (Private Branch exchange): Телефонна централа Avaya.

ACD (Automatic Call Distribution): Позволява разпределянето на обажданията към свободен оператор или оператора с най-подходящо умение.

CTI (Computer Telephony Integration): Интеграция между телефон и компютър. Осигурява прозорец с информация за обаждането, клиента и нивата на идентификация.

CMS (Call Management System) и Cognos: Business Intelligence System: Системи за управление на кол цен-

Recording System (Nice): Система за запис на разговори, осигуряваща високо качество на обслужването.

Гарантиране на качеството

Екипът на “Тикшув Контакт Център България” АД следи и измерва множество показатели в реализирането на конкретни цели:

Оперативни цели

- Ниво на обслужване според целите
- Продуктивност на операторите
- Брой входящи обаждания (приети/пропуснати)
- Средно време за приемане и обработване на обаждане

Оценката на качеството в “Тикшув Контакт Център България” АД включва следните методи:

- Наблюдение и контрол на разговорите в реално време
- Запис на глас (на разговорите) и картина (екран на оператор)
- Изследване на резултатите на операторите чрез специална карта за оценка

Оперативни отчети

Включват статистика за входящи/изходящи обаждания, показатели на обслужването и представянето на операторите чрез отчети за всеки един период (ден, седмица, месец, година).

TIKSHOOV
CONTACT CENTERS



тър операции и бизнес резултати, които предоставят многообразни отчети и възможности за анализи.

IVR (Interactive Voice Response): Интерактивен гласов портал, който позволява бърз избор на конкретна услуга или автоматично самообслужване.

CRM (Customer Relationship Management-Onyx): Система за управление на връзки с клиентите, разделена на три модула: обслужване на клиенти, продажби и маркетинг.

Knowledge Management System: Система за натрупване и ползване на информация, съобразена със спецификата на всеки бизнес.

- Ефективни решения в управлението на потока обаждания по часови интервали и брой оператори

Цели за качество на обслужване

- Предоставяне на точна информация и задоволяване на нуждите на клиента с първото обаждане
- Скала за измерване удовлетвореността на клиента
- Измерване на общи и индивидуални резултати спрямо поставени цели
- Скала за наблюдение и оценка на качеството

Отчети и обратна връзка

“Тикшув Контакт Център България” АД използва платформа за отчети, която позволява на мениджмънта ежеминутно да измерва представянето чрез различни параметри на обслужването, а именно: ниво на обслужване, средно време на разговор и време за работа в системите, брой приети и пропуснати обаждания. Вие ще можете да следите представянето чрез два вида отчети.

Бизнес отчети

Предимството в управлението на връзките с клиенти е поддържането на история на контактите с всеки клиент. Това улеснява предлагането на по-добро обслужване и разкриването на нови възможности за продажба. Можем да правим демографски анализи на клиентските обаждания (профил по възраст, пол, населено място), статистика на регистрираните обаждания по видове запитвания.

ЗАЩО ТИКШУВ КОНТАКТ ЦЕНТЪР?

Защо е добре да се изнесе управлението на връзките с клиентите към контакт център?

По-голяма част от клиентските запитвания могат да бъдат разрешени по телефона - бързо, лесно, по всяко време, без да се изисква от клиента да посещава офис на компанията. Ефективният и професионален контакт център е най-добрият начин за удовлетворяване на нуждите на клиентите.

Управлението и функционирането на контакт център изисква специални познания и значителни инвестиции в комуникационни решения и информационно-технологична инфраструктура.

бота се базира на принципите за сътрудничество, точно определяне на интересите, пълна прозрачност и конфиденциалност.

Конкурентното предимство на „Тикшув Контакт Център България“ АД се крие в предоставянето на персонализирани услуги и постигането на резултати, които надвишават традиционните маркетингови методи.

ПРЕДИМСТВА

С нас вие получавате

- съвременни технологии
- единен източник на информация за клиентите
- допълнителен канал за продажби
- нови клиенти
- високо качество на обслужване
- статистика и анализ на резултатите
- измерими резултати и възвръщаемост на инвестицията

Така че вие...

- имате по-добър контрол върху връзките с клиенти
- освобождавате средства за основния си бизнес и не инвестирате в скъпи технологии, поддръжка, инфраструктура, човешки ресурси и управление на процеси
- имате незабавен достъп до най-съвременни технологии и професионално обучен екип
- разполагате с професионален и независим източник на информация, който ви помага за взимането на управленски решения
- подобрявате бизнес фокуса си чрез постоянен мо-

TIKSHOOV
CONTACT CENTERS



Най-вече, това изисква постоянна инвестиция в човешки ресурси и мениджърски екип.

Всеки ден „Тикшув Контакт Център България“ АД управлява хиляди клиентски обаждания, предоставя информация и прави телефонни продажби. Богатият опит в работата за водещи компании от различни индустрии осигурява познания за уникалността на всеки бизнес и процесите на обслужване. Нашата концепция на ра-

- намаляване на капиталовите и оперативни разходи
- индивидуален подход
- бързина при развитието на проектите
- бързо налагане на нови продукти на пазара
- затвърждаване добрия имидж на компанията
- управление на човешки ресурси

ниторинг на представянето, статистически резултати и анализи

- правите компанията си по-гъвкава за бързо развиващите се технологии чрез споделяне на риска и отговорността при управлението на задачите
- придобивате конкурентно предимство чрез професионално обслужване

Тикшув е не само център за връзка с клиенти, но и доверен партньор, който работи за постигането на високи резултати и развитието на вашия бизнес!