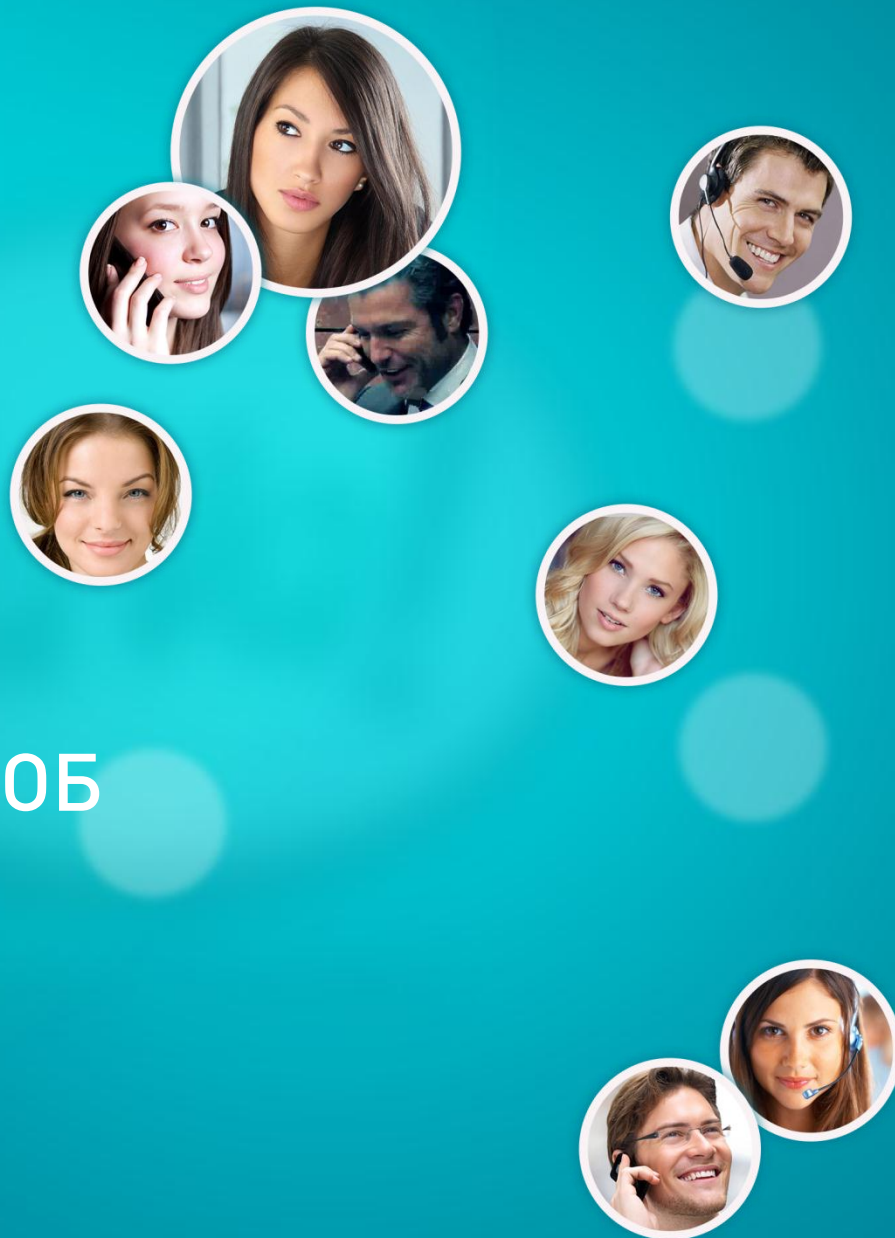




Contact Center

ЭФФЕКТИВНЫЙ И НАДЕЖНЫЙ СПОСОБ КОММУНИКАЦИИ





Contact Center

КОНТАКТ ЦЕНТР С ИСТОРИЕЙ

Contact Center “CaVa!” - профессиональный провайдер услуг Contact Center с 2004 г (old TM Zvonkoff)



Contact Center “CaVa!” имеет опыт предоставления услуг для ведущих компаний Украины, России, Израиля, Германии из разных сфер бизнеса. Количество реализованных проектов: более 300. Приобретен опыт интеграции с программным обеспечением компаний-Заказчиков, реализации и поддержки крупномасштабных акций.

Contact Center “CaVa!” основная площадка - Киев, количество операторских мест 75, доступно оперативное увеличение.

Текущая пропускная возможность Contact Center “CaVa!” 2,5 млн. минут в месяц. Возможно оперативное расширение емкости.



Contact Center

УСЛУГИ И ИНСТРУМЕНТЫ

Эффективный инструмент для построения коммуникаций с массовой аудиторией, используя все каналы связи и типы услуг:

Обработка входящих вызовов

Горячая линия;
Виртуальный офис;
Информационная служба;
Служба поддержки (Help-desk).

Сопутствующие сервисы

Голосовое меню (IVR), голосовая почта;
Обработка e-mail, факсовых сообщений;
E-mail, sms, sms интерактив, m-banking;
Аренда рабочих мест;
Автоматический обзвон.

Исходящие проекты

Актуализация;
Опрос;
Информирование;
Hard, Soft collections;
Телемаркетинг.





Contact Center

ОСНОВНОЙ РЕСУРС - ПЕРСОНАЛ

Квалифицированный операторский состав

- Качественный отбор
- Обучение, тренинги
- Регулярная аттестация, контроль
- Гибкая система мотивация
- Русский, английский язык общения

Профессиональный менеджерский состав

- Команда с опытом работы в крупных callцентрах Украины.
- В составе ВАКЦ Украины
- Участие в форумах, выставках, тренингах, тематических саммитах
- Вовлеченные в бизнес процесс





Contact Center

ГЕНЕРАТОР ПРОДАЖ



Экспертиза в организации продаж по телефону:

- ✓ Использование лучшего международного опыта в сфере управления продажами
- ✓ Мощная собственная тренинговая база
- ✓ Проверенные на практике методики обучения продажам
- ✓ Эффективные методики мотивации операторов
- ✓ Возможность оплаты за результативные контакты
- ✓ Система управления ключевыми показателями эффективности продаж



Что мы умеем продавать:

- ✓ Банковские продукты (кредитные карты, потребительские кредиты)
- ✓ Телекоммуникационные услуги (интернет, спутниковое, интернет телевидение)
- ✓ Книги, коллекции, подписки на издания
- ✓ Товары по каталогам (одежда, косметика, товары для дома)
- ✓ Другие продукты, процесс продажи и доставки которых четко регламентирован



Contact Center

ХАРАКТЕРИСТИКИ СЕРВИСА

- ✓ Посекундная оплата - оплата лишь времени работы оператора в режиме звонка;
- ✓ Оплата результативных контактов, комбинированная оплата по проектам телемаркетинга;
- ✓ Предоставление необходимого уровня конфиденциальности и защиты информации;
- ✓ Полный спектр сопутствующих сервисов, оперативный старт проекта (от 2 до 15 дней);
- ✓ Возможность предоставления услуг во всех городах Украины, России, других стран;
- ✓ Создание для Клиента индивидуального решения;



Contact Center

РОССИЯ VS УКРАИНА

Уровень качества - конкурентное качество предоставления услуг с использованием современных методов и подходов в организации обслуживания клиентов и функционирования КЦ

Опыт

Реализовано десятки проектов для российских компаний на территории России

Лояльность

Операторы украинских Контакт Центров более клиентоориентированы и дружелюбнее

Уровень ИТ инфраструктуры

Использование профильных и высокотехнологичных решений

Общение

Отсутствие языковых барьеров, Киев - русскоговорящий город (мультиязычные группы операторов). Отсутствие украинского акцента

Экономичность

Ниже уровень превалирующей составляющей затрат Контакт Центра - фонда заработной платы и арендных ставок недвижимости

Телекоммуникации

Контракты с провайдерами Украины и России, которые позволяют перенаправлять входящий и исходящий трафик без дополнительных затрат

Бизнес процессы , коммуникация , визиты

Современные средства связи позволяют организовать сотрудничество, обучение, контроль не зависимо от местонахождения партнеров

МЫ ОТКРЫТЫ И ГОТОВЫ К СОТРУДНИЧЕСТВУ!



Contact Center

ПЕРЕЧЕНЬ КЛИЕНТОВ

НАША МИССИЯ – УВЕЛИЧЕНИЕ
ЦЕННОСТИ ВАШЕГО
ПРОДУКТА В СОЗНАНИИ
ПОТРЕБИТЕЛЯ



STATUS
СЕРВІСНА КОМПАНІЯ



KREDOINVEST
КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК І ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ



Rexona





Contact Center

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

АДРЕС

УКРАИНА, КИЕВ, УЛ. Ф.ПУШИНОЙ, 8А

ДИРЕКТОР Контакт Центра

НАТАЛИЯ ТЫСЯЧНАЯ

МОБ.ТЕЛ. +38093 918 28 34

ОФ.ТЕЛ. +38044 503 05 95 Киев

ОФ.ТЕЛ. + 7 495 733 99 57 Москва

EMAIL nt@CaVa.kiev.ua

WWW CaVa.kiev.ua