

Ολοκληρωμένες Υπηρεσίες Contact Center από έναν Παγκόσμιο Ηγέτη



Η First Data παρέχει ολοκληρωμένες υπηρεσίες Contact Center δίνοντας τη δυνατότητα εναλλακτικών και πολυποικίλων μέσων άμεσης επικοινωνίας με τους καταναλωτές – πελάτες σας.

Η First Data διαθέτει τεχνογνωσία, σύγχρονη τεχνολογική υποδομή και ένα άρτια εκπαιδευμένο προσωπικό ώστε να της εμπιστευτείτε τις σημαντικές επικοινωνιακές σας ανάγκες και να κερδίσετε τα μέγιστα από αυτή τη συνεργασία.

Οι τοπικές υπηρεσίες Contact Center της εταιρίας μας έχοντας άμεση διασύνδεση με όλα τα υπόλοιπα Contact Centers της First Data, σε παγκόσμιο επίπεδο, επιτρέπουν την αδιάκοπη λειτουργία των υπηρεσιών της αλλά και την υποστήριξη επικοινωνίας σε πολλές γλώσσες. Με εμπειρία 30 χρόνων και κορυφαία τεχνολογική υποδομή παρέχει λύσεις σε οποιαδήποτε ανάγκη σχετική με Υπηρεσίες Εξυπηρέτησης και Υποστήριξης Πελατών.

Υπηρεσίες

Δυνατότητα επιλογής πολλαπλών καναλιών επικοινωνίας

- Τηλέφωνο
- IVR (Interactive Voice Response) – Φωνητική Εφαρμογή
- Web
- Email
- Fax
- Ταχυδρομείο
- SMS

Παροχή Ολοκληρωμένων λύσεων

- Λειτουργία 24ώρες την ημέρα, 365 ημέρες το χρόνο και δυνατότητα κάλυψης μέσω disaster site
- Υπηρεσίες Call Center - Information Lines, Customer Service, Lost/Stolen, Telemarketing, POS & ATM Help Desk, Collections, Telephone Banking, Fraud Management, Υπηρεσίες Εκκαθάρισης Βάσεων Δεδομένων, Τηλεφωνικές Έρευνες

Αγοράς, Υπηρεσίες Customer Relationship Management (CRM)

- Υπηρεσίες Back Office – Ψηφιοποίηση και Διαχείριση εντύπων (Imaging & Document Management), Επεξεργασία αιτήσεων (Application Processing), Καταχώρηση στοιχείων (Data Entry), Document Management
- Υπηρεσίες Outsourcing – Παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών και προσωπικού στις εγκαταστάσεις του πελάτη
- Πλήρης αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων της First Data (προϊόντα/υπηρεσίες) σε παγκόσμιο επίπεδο.
Δεν απαιτείται επένδυση κεφαλαίου από τον πελάτη
- Προσαρμογή στη τεχνολογική υποδομή του πελάτη
- Παροχή λύσεων προσαρμοσμένες στις ανάγκες του πελάτη
- Υποστήριξη μέσω πολλαπλών κέντρων εξυπηρέτησης πελατών
- Πολύγλωσση εξυπηρέτηση



Μακρόχρονη Εμπειρία και Τεχνογνωσία στη

Διαχείριση Πόρων

- Παροχή ενός μεγάλου αριθμού εξειδικευμένου ανθρώπινου δυναμικού
- Παρακολούθηση προσαρμοσμένων εκπαιδευτικών προτύπων
- Υψηλές επιδόσεις, χαμηλό λειτουργικό κόστος
- Λήψη αποφάσεων σε πραγματικό χρόνο για την βελτιστοποίηση των προσφερόμενων υπηρεσιών Call Center

Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων

- Καθημερινή επαφή με καταναλωτές και καταγραφή της εμπειρίας που αποκτάται προς όφελος των πελατών / συνεργατών

Συνεχή Βελτίωση Διαδικασιών

- Πιστοποίηση κατά ISO 9001/2000 και εφαρμογή της μεθοδολογίας Six Sigma
- Εστίαση σε διαχείριση διαδικασιών με στόχο τη βελτίωση ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών –streamline operations κτλ–

Διαχείριση Τεχνολογίας Δικτύων

- Υποδομή δικτύων state-of-the-art
- Εμπειρία σε ενσωμάτωση διαφορετικών συστημάτων

Τεχνολογική Υποδομή

- Agent Desktop GUI
- Computer Telephony & Agent
- Performance Integration
- State of the art Switching Technology
- Autodialers
- Voice Recognition Systems
- Work Flow Management System
- OCR (Optical Character Recognition) – ICR (Intelligent Character Recognition) System

Υποστήριξη Πελατών

- Επικοινωνία για επίλυση θεμάτων με συγκεκριμένο εσωτερικό συνεργάτη
- Παροχή συμβουλευτικής υποστήριξης στον πελάτη σε θέματα διαχείρισης ρίσκου
- Εμπειρία σε Διαχείριση / Προώθηση Έργων

Πλεονεκτήματα για τον Πελάτη

- Σταθερή ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών (με συνεχείς ελέγχους σε όλες τις υπηρεσίες)
- Διασφάλιση συνεχούς λειτουργίας υπηρεσιών με λειτουργία disaster site
- Διασφάλιση δεδομένων και πελατολογίου
- Οικονομική σταθερότητα
- Εξειδικευμένες υπηρεσίες προσαρμοσμένες στις ανάγκες του πελάτη
- Οικονομίες κλίμακας λόγω χαμηλότερου λειτουργικού κόστους
- Χρήση συστημάτων τελευταίας τεχνολογίας, λόγω συνεχών αναβαθμίσεων εξοπλισμού
- Αυτοματοποιημένες λύσεις
- Εξυπηρέτηση σε 24ωρη βάση

Εξυπηρέτηση πολλών επιχειρηματικών κλάδων

- Χρηματοοικονομικών Οργανισμών
- Υγείας
- Ασφαλειών
- Οργανισμών Κοινής Ωφελείας
- Τηλεπικοινωνιών
- Πληροφορικής

Με στόχο οι υπηρεσίες Contact Center της First Data να είναι το απόλυτο μέσο επικοινωνίας μιας σύγχρονης επιχείρησης ή οργανισμού με τον τελικό καταναλωτή - πελάτη, αναπτύξαμε υπηρεσίες Contact Center υψηλής ποιότητας.

Οι πελάτες μας, αλλά και οι καταναλωτές - πελάτες σας θα επωφεληθούν τα μέγιστα από την συνεργασία μας σε επίπεδο παρεχόμενων υπηρεσιών αλλά και σε επίπεδο οικονομιών κλίμακας που εμείς μπορούμε να προσφέρουμε.

Εάν επιθυμείτε περισσότερες πληροφορίες για τις Υπηρεσίες Contact Center της First Data, επικοινωνήστε με την:

First Data Hellas S.A.
801 11 34778 (801 11 FIRST)
marketing@firstdata.gr