

Wind Telecom dla Call Media

Wind Telecom zakończył wdrożenie systemu Contactis Contact Center dla firmy Call Media – nowopowstałego call center outsourcingowego z Wrocławia.

Wdrożenie objęło dostawę systemu Contactis Contact Center dla 70 stanowisk agentów realizujących outboundowe akcje Call Media z zakresu m.in. sprzedaży usług i produktów partnerów Call Media, tworzenia i aktualizacji ich bazy danych, badania satysfakcji klientów, generowania leadów czy monitoringu należności.



Najważniejsze dla spółki Call Media było pozyskanie stabilnej i sprawdzonej platformy contact center, która zapewnia bezawaryjną obsługę projektów naszych klientów przy jednocześnie wysokim stopniu jej użyteczności funkcjonalnej - mówi Grzegorz Badura, Dyrektor Operacyjny Call Media.

Takim produktem jest Contactis Contact Center, który dostarczyła nam firma Wind Telecom. Efektywne moduły IVR/ Predictive skutecznie wspomagają pracę konsultantów, a skalowalność systemu i możliwość prostego edytowania jego głównych parametrów zapewnia ciągłość realizacji wszystkich prowadzonych akcji.

Contactis Contact Center to kompletny system zapewniający centralne zarządzanie i utrzymywanie relacji z klientami z wykorzystaniem wielu kanałów komunikacji. Umożliwia realizację przychodzących i wychodzących akcji marketingowych, automatycznie dystrybuje połączenia do agentów, pozwala na generowanie raportów oraz szczegółową analizę działania systemu. Wbudowany moduł IVR zapewnia automatyczną obsługę dzwoniących klientów a specjalistyczne systemy rejestracji dbają o nagranie i zapisanie każdej rozmowy przeprowadzanej przez agentów. Dedykowana warstwa integracyjna zapewnia płynną i bezproblemową współpracę z innymi systemami, zapewniając komunikację i wymianę danych pomiędzy nimi.

Call Media to wrocławska firma integrująca zaawansowane procesy sprzedaży i obsługi klienta.

Spółka oferuje 120 w pełni wyposażonych stanowisk Contact/ Call Center w samym centrum Wrocławia, zaawansowane rozwiązania techniczne wspomagające obsługę klienta oraz dostęp do rozbudowanej sieci zewnętrznej doświadczonych w branży finansowej i telekomunikacyjnej pracowników, którzy są w stanie nawiązać osobisty - a przez to nadzwyczaj skuteczny kontakt z klientem.

Kadra zarządzająca Call Media, to osoby z długoletnim stażem na stanowiskach kierowniczych i dyrektorskich w instytucjach finansowych, a także mające doświadczenie w kierowaniu ponad 200–stanowiskowym Contact Center dla największej na świecie firmy outsourcingowej zajmującej się wielokanałową obsługą klienta.