

Wind Telecom podpisał umowę z Centrum Telemarketingu Sine Qua Non Sp. z o.o.

Wind Telecom podpisał umowę na wdrożenie systemu Contactis Contact Center ze Sine Qua Non Centrum Telemarketingu Sp. z o.o. – nowopowstałym call center outsourcingowym.

Wind Telecom wdroży system contact center - Contactis Contact Center – który wesprze pracę 45 agentów nowopowstającego call center outsourcingowego na Śląsku. System będzie realizował akcje outboundowe i inboundowe.

Centrum Telemarketingu Sine Qua Non jest firmą, która ze względu na specyfikę swojej działalności potrzebuje wydajnego systemu contact center do obsługi klientów. Jakość świadczonych przez nas usług jest dla nas krytyczna, ponieważ na jej podstawie jesteśmy oceniani przez naszych klientów. Dla call center outsourcingowego każdy niewykonany kontakt lub ich zbyt mała ilość w określonym czasie to wymierne straty. Wybraliśmy rozwiązanie Wind Telecom – Contactis Contact Center – w celu zwiększenia skuteczności akcji, które będziemy prowadzić i przyspieszenia realizacji celów, które stoją przed nami - mówi Andrzej Błaszczuk, Prezes Centrum Telemarketingu Sine Qua Non.

Call centra outsourcingowe stanowią dla nas bardzo ważną grupą klientów. Ze względu na specyfikę pracy takich firm systemy contact center przez nie wykorzystywane poddane są bardzo rygorystycznym wymaganiom, co wynika ze sposobu wykorzystania ich jako narzędzi codziennej pracy do skutecznego przeprowadzania wszelakich akcji marketingowych, informacyjnych oraz sprzedażowych. Nie mogą one zawodzić, tym samym kluczowe jest zapewnienie ciągłości pracy i stabilności działania tych systemów. Cieszy nas to, iż zostaliśmy kolejny raz wybrani jako dostawca systemu contact center dla firmy outsourcingowej - mówi Paweł Jachyra, Dyrektor Sprzedaży Wind Telecom.

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 dystrybuuje 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.