

4^ο Συνέδριο e Business και Social Media World



Του Παναγιώτη Πιέρρου,
Διευθύνοντα Συμβούλου της My Call Center



ISO 9001

Οι περισσότεροι ειδικοί θα σας πουν:

1. SEO
 2. Ευκολία στην χρήση για τον πελάτη
 3. Corporate Identity και εμφάνιση/μορφή ιστοσελίδας
-

Αυτό που δεν θα σας πουν βέβαια
είναι το μετά...



Έστω ότι κάποιος κάνει τα πάντα σωστά και με λίγη τύχη το e Shop λειτουργεί απρόσκοπτα.

Πως όμως διαχειριζόμαστε



την υπερβάλλουσα
ζήτηση;

τα πολλά
τηλεφωνήματα;

τα λοιπά
διαδικαστικά;

Η «εύκολη» λύση είναι η πρόσληψη προσωπικού παραβλέποντας την έλλειψη τεχνολογικών υποδομών και εμπειρίας στην εξυπηρέτηση πελατών.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ

- Υψηλό κόστος λειτουργίας
- Κακή εμπειρία για τον καταναλωτή
- Απώλεια πελατών ή μείωση κέρδους

Τα 3 μαγικά τρικ

Αφού καταφέρουμε τον πελάτη να έρθει στο e Shop μας, 3 είναι τα τρικ για να επιστρέψει:

1. Η σωστή ενημέρωση για το προϊόν ή την υπηρεσία
2. Η δυνατότητα πολλαπλών επιλογών πληρωμής και παραλαβής
3. Η τελική εμπειρία του πελάτη



ISO 9001

9 στους 10 Έλληνες αγοράζουν με αντικαταβολή

Με βάση την έρευνα της eltrun, οι Έλληνες είναι πολύ ιδιαίτερο αγοραστικό κοινό.

Καχύποπτο με τις online αγορές καθώς και σε οποιαδήποτε αγορά από απόσταση.



ISO 9001



ΌΛΑ ΤΡΙΓΥΡΩ ΑΛΛΑΖΟΥΝΕ ΚΑΙ
ΟΛΑ ΤΑ ΙΔΙΑ ΜΕΝΟΥΝ...



Η αγορά με αντικαταβολή ωστόσο αυξάνει:

-το κόστος διαχείρισης

-τον όγκο εργασίας καθημερινά

Οτιδήποτε και εάν θέλετε να κάνετε,

πρέπει να έχετε στο μυαλό σας ότι η τελική
εξυπηρέτηση και επικοινωνία με τον πελάτη
είναι το κλειδί.

Αυτό κάνει η ***My Call Center...***

Φέρνει την καινοτομία στα μέτρα σας.



ISO 9001

Τι μπορεί να σας παρέχει;

- Τηλεφωνική εξυπηρέτηση υποψήφιων και υφισταμένων πελατών με την επωνυμία του ηλεκτρονικού σας καταστήματος
- Καταχώρηση τηλεφωνικών παραγγελιών στο eshop (front end – back end)
- Πλήρη διαχείριση παραγγελιών & αιτημάτων των πελατών (αλλαγή-επιστροφή-κατάσταση παράδοσης κτλ) σε όλες τις eshop πλατφόρμες (Joomla, WordPress, OpenCart , Magento, PrestaShop)



ISO 9001

- Καθοδήγηση του πελάτη για online καταχώρηση παραγγελίας
- Δυνατότητα διεξαγωγής εξερχομένων κλήσεων για επιβεβαίωση παραγγελίας
- Δυνατότητα διεξαγωγής εξερχομένων κλήσεων για έρευνα ικανοποίησης πελατών & επικαιροποίηση στοιχείων
- Η on line (24 X 7) παρακολούθηση των εισερχόμενων τηλεφωνημάτων σας



ISO 9001

- Η real time ενημέρωση με email των εισερχόμενων τηλεφωνημάτων σας
- Ηχογράφηση κλήσεων
- Ψηφιακές υπηρεσίες (IVR, Voice to Mail, Queues, Ring Group, Time Condition, etc)



ISO 9001

Case study – Success Story

Ηλεκτρονικό Κατάστημα προϊόντων τεχνολογίας

Απασχολούσε **3 υπαλλήλους** για τα τηλεφωνήματα και **1 ακόμη** για την προετοιμασία αποστολών - αποθήκη



Διαχειριζόταν περί 70 κλήσεις καθημερινά

20% αφορούσαν παραγγελίες

30% παράπονα

50% γενικές πληροφορίες



ISO 9001

Μέχρι τη συνεργασία με το MyCallCenter

- Δεν είχε συνολική εικόνα για τις κλήσεις (και πιθανόν τις πωλήσεις) που έχανε από πελάτες στην αναμονή
- Τον χρόνο αναμονής που δημιουργούνταν (μεγάλος χρόνος αναμονής - δυσαρεστημένος πελάτης)
- Δεν είχε καθαρή εικόνα για τον συνολικό όγκο κλήσεων που διαχειριζότανε και τα αντίστοιχα αιτήματα των πελατών



ISO 9001

Με το MyCallCenter η δομή της επιχείρησης άλλαξε:

- Δόθηκε ευκολοποιημένο νούμερο με 15 κανάλια φωνής (δεν υπάρχει πλέον αναπάντητη κλήση)
- Το ωράριο εξυπηρέτησης διευρύνθηκε κατά 28 ώρες την εβδομάδα
- Μόνο 1 υπάλληλος back office και 2 για την προετοιμασία των αποστολών-αποθήκη
- Επιβεβαίωση παραγγελίας με αναφορά σε promo προϊόντα που δεν περιλαμβάνονταν στο καλάθι του πελάτη



ISO 9001

Πλέον διαχειριζόμαστε πάνω από 130 κλήσεις καθημερινά

- 35% παραγγελίες (15% μεγαλύτερο ποσοστό)
- 20% παράπονα (10% μικρότερο ποσοστό)
- 45% πληροφορίες που πολλές φορές καταλήγουν σε πώληση
- πλήρης καταγραφή όλων των κλήσεων
- πλήρης καταγραφή των αιτημάτων των πελατών
- διαθέσιμα στατιστικά στοιχεία για δημιουργία στρατηγικής



ISO 9001

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΜΑΣ

- **Ηλεκτρονικά καταστήματα** (εξυπηρέτηση πελατών - καταχώρηση & διαχείριση παραγγελίας - πωλήσεις - καθοδήγηση πελατών για πλοήγηση και τοποθέτηση παραγγελία στο site)
- **Ελεύθεροι επαγγελματίες** (εξυπηρέτηση πελατών - προγραμματισμός συναντήσεων)
- **Τεχνικές εταιρείες** (εξυπηρέτηση πελατών - κέντρο λήψης βλαβών - προώθηση βλάβης στον αρμόδιο τεχνικό - παρακολούθηση για την πορεία επίλυσης της)
- **Μεταφορικές εταιρείες** (εξυπηρέτηση πελατών, ενημέρωση για το status παραδόσεων)
- **Εταιρείες Πληροφορικής** (1st level helpdesk , εξυπηρέτηση πελατών)



ISO 9001



ISO 9001

Εξοικονόμηση-ανάπτυξη-ποιότητα

www.mycallcenter.gr

info@mycallcenter.gr

215 215 18 70

sales@mycallcenter.gr