



Zvanu Centrs

Jūsu klientu apkalpošana – mūsu operatoru rokās

Ienākošie un izejošie zvani · Profesionāli operatori
Jūsu zīmola vārdā · Bez darbinieku izmaksām

24/7

pieejamība
pēc vajadzības

100%

jūsu
zīmola vārdā

0

darbinieku
problēmu

30 gadi

telekomunikācijās
Latvijā

Kāpēc pašu zvanu centrs ir dārgs un sarežģīts?

Katrs no šiem punktiem ir reāla izmaksa vai risks



Augstās personāla izmaksas

Algas, nodokļi, atvaļinājumi, slimības lapas – operators izmaksā 2–3x vairāk nekā tikai alga.



Mainīgums un fluktuācija

Zvanu centru darbinieki mainās bieži. Katrs jauns darbinieks prasa laiku un naudu apmācībai.



Sezonālās slodzes svārstības

Reklāmas akcija vai sezona jāpieņem papildu darbinieki. Pēc tam jāatlaist. Sarežģīti.



Nav nakts pārklājuma

Klients zvana 22:00 – neviens neatbild. Zvans zaudēts. Klients aiziet pie konkurenta.



Administratīvais slogs

Darbinieku pārvaldība, grafiki, kontrole, atskaites – tas prasa atsevišķu vadītāju.



Infrastruktūras izmaksas

Biroja vieta, aprīkojums, programmatūra, tehnika – viss pirms pirmā zvana.

Telegroup zvanu centrs – jūsu komanda, mūsu atbildība

Kas ir zvanu centra ārpakalpojums?

Telegroup operatori apkalpo jūsu klientus jūsu uzņēmuma vārdā – pa telefonu, atbilstoši jūsu skriptiem, procesiem un zīmola balsij.

Jūs saņemat profesionālu klientu apkalpošanu bez darbinieku pārvaldības, bez infrastruktūras izmaksām un bez personāla mainīguma rūpēm.

- ✓ Apmācīti operatori jūsu specifikai
- ✓ Zvani jūsu uzņēmuma vārdā
- ✓ Darbs pēc jūsu skriptiem un procesiem
- ✓ Reāllaika atskaites un statistika
- ✓ Elastīgs operatoru skaits pēc slodzes
- ✓ Pilna konfidencialitāte un GDPR atbilstība



Fokuss uz biznesu

Jūs koncentrējaties uz produktu un pārdošanu – mēs rūpējamies par zvaniem



Ātra uzstādīšana

No līguma parakstīšanas līdz pirmajam zvanam – dažas darba dienas



Pilna pārredzamība

Jūs redzat visu – zvanu skaits, ilgums, rezultāti, operatoru aktivitāte



Pielāgošana

Skripti, procesi, eskalācijas kārtība – viss pēc jūsu prasībām

Ienākošo zvanu apkalpošana – klients negaida velti

Mūsu operatori atbild jūsu klientiem – ātri, profesionāli, jūsu zīmola vārdā



Pirmā līnija

Operators atbild uz ienākošajiem zvaniem, identificē klienta vajadzību un novirza vai risina pats.

- Sveiciens jūsu uzņēmuma vārdā
- Klienta identifikācija un reģistrācija
- Bieži uzdoto jautājumu atbildēšana
- Eskalācija uz jūsu komandu



Pasūtījumu pieņemšana

Operators pieņem pasūtījumus pa telefonu, reģistrē sistēmā un apstiprina klientam.

- Pasūtījuma datu ievade
- Pieejamības pārbaude
- Apstiprinājums klientam
- Nodošana izpildei



Tehniskais atbalsts

Pirmā līnija tehniskajos jautājumos – tipisko problēmu risināšana, eskalācija ekspertiem.

- Tipisko problēmu risināšana pēc skripta
- Klienta vadīšana caur risinājumu
- Incidenta reģistrācija
- Nodošana 2. līnijas atbalstam



Pierakstu pārvaldība

Operators pieraksta klientus, apstiprina vizītes, nosūta atgādinājumus.

- Pieraksta rezervācija jūsu grafikā
- Apstiprinājums un atgādinājumi
- Pārceļšana un atcelšana
- Sarakste ar jūsu sistēmu



Klientu apkalpošana

Vispārīgi jautājumi, sūdzību pieņemšana, informācijas sniegšana.

- Informācija par produktiem/pakalpojumiem
- Sūdzību reģistrācija un nodošana
- Statusa pieprasījumi
- Lojalitātes programmu jautājumi



Paplašinātie darba laiki

Zvanu apstrāde ārpus jūsu biroja darba laika – vakaros, brīvdienās.

- Ārpus darba laika zvanu apstrāde
- Neatliekamo gadījumu filtrēšana
- Ziņojumu pieņemšana un nodošana
- 24/7 pieejamība pēc vajadzības

Izejošo zvanu kampaņas – jūsu pārdošana mūsu rokās

Mūsu operatori zvina jūsu klientiem pēc jūsu saraksta un skriptiem



Pārdošanas zvani

Operators zvina potenciālajiem klientiem, prezentē piedāvājumu un sagatavo darījumu jūsu komandai.

- Aukstie zvani pēc saraksta
- Skripts un iebildumu apstrāde
- Kvalificēts lids nodots jūsu komandai
- Zvana rezultātu reģistrācija



Atgādinājumu zvani

Sistemātiska klientu atgādināšana par neapmaksātiem rēķiniem, atjaunošanu, vizītēm.

- Maksājumu atgādinājumi
- Abonementu atjaunošana
- Pierakstu apstiprinājumi
- Pasūtījumu statuss



Tirgus aptaujas

Zvana klientiem, uzdod jautājumus, reģistrē atbildes – strukturēti un ātri.

- Apmierinātības aptaujas
- Produktu/pakalpojumu izpēte
- NPS mērīšana
- Atsauksmju vākšana



Klientu atgriešana

Zvana klientiem, kuri pārtraukuši pirkumus vai atteikuši pakalpojumu – saprast un atgriezt.

- Iemesla noskaidrošana
- Īpašā piedāvājuma prezentācija
- Iebildumu apstrāde
- Attiecību atjaunošana



Informācijas kampaņas

Zvana klientu bāzei ar svarīgu informāciju – izmaiņas, jaunumi, akcijas.

- Produktu jaunumu paziņošana
- Akciju un piedāvājumu informēšana
- Izmaiņu paziņojumi
- Pasākumu uzaicinājumi



Lead kvalifikācija

Zvana ienākošajiem pieteikumiem, kvalificē un nodod pārdošanas komandai.

- Ātrs pirmais kontakts
- Vajadzību noskaidrošana
- Interesētības novērtēšana
- Nododšana atbildīgajam menedžerim

Kuriem uzņēmumiem ārpakalpojums ir izdevīgākais?

Ārpakalpojums der jebkuram biznesam bet šos scenārijus tas atrisina īpaši labi



Augošs uzņēmums

Jums pieaug klientu skaits, bet nav laika vai resursu paplašināt komandu. Ārpakalpojums seko jūsu tempam.



Sezonāls bizness

Ziemā 10 zvani dienā, vasarā 100. Ārpakalpojums pielāgojas bez pieņemšanas un atlaišanas.



Uzņēmums bez biroja

Strādājat attālināti vai esat ārzemēs? Telegroup operators ir jūsu vietējā seja klientiem.



B2B pārdošana

Jums vajag regulārus pārdošanas zvanus, bet pārdošanas komanda jau ir aizņemta. Mēs papildinām.



Regulētās nozares

Medicīna, finanses, apdrošināšana – kur zvaniem jābūt dokumentētiem un kontrolētiem.



Pārejas periods

Pārstrukturēšana, darbinieku prombūtne, projekta palaišana – pagaidu atbalsts bez saistībām.

Ko jūs iegūstat konkrēti

✓ Zemākas izmaksas

Ārpakalpojums izmaksā krietni mazāk nekā pilna laika darbinieks ar visām papildu izmaksām

✓ Ātrāka uzstādīšana

Dažas darba dienas no līguma līdz pirmajam zvanam – bez ilgas darbinieku meklēšanas

✓ Elastīgs apjoms

Palielināt vai samazināt operatoru skaitu pēc vajadzības bez sarežģītām HR procedūrām

✓ Profesionāli operatori

Apmācīti zvanu apkalpošanas speciālisti nevis biroja darbinieki kuri papildus atbild uz zvaniem

✓ Pilna pārredzamība

Jūs redzat visas atskaites – zvanu skaits, ilgums, rezultāti, klientu apmierinātība

✓ Nav riska

Nav darbinieka slimības lapas, atvaļinājuma vai aiziešanas pakalpojums turpinās

Kāpēc Telegroup – ne jebkurš ārpakalpojums

Telegroup atšķiras ar:

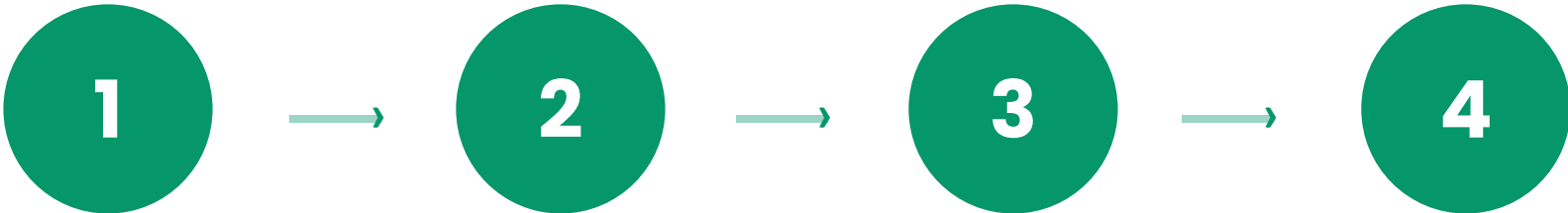
-  Latvieši operatori
-  Integrācija ar Telegroup sistēmām
-  Dati Latvijā
-  Pilna pielāgošana
-  Reāllaika kontrole
-  30 gadu pieredze

Salīdzinājums:

Kritērijs	Pašu CC	Telegroup
Sākuma izmaksas	Augstas	0 €
Ieviešanas laiks	Mēneši	Dienas
Elastīgums	Zems	Augsts
Mainīguma risks	Augsts	Nav
24/7 pieejamība	Dārga	Iekļauta
Atskaites	Manuālas	Automātiskas
GDPR kontrole	Sarežģīta	Pilna

Kā sākt – no pirmā zvana līdz pirmajam klientam

Vienkāršs process bez birokrātijas – jūs koncentrējaties uz biznesu



1

Konsultācija un analīze

Saprotam jūsu biznesu, zvanu apjomu, klientu profilu un vajadzīgo pakalpojumu veidu. Bez maksas.

2

Skripta sagatavošana

Kopā ar jums izstrādājam zvanu skriptus, atbilstu scenārijus un eskalācijas kārtību.

3

Apmācība un testēšana

Apmācām operatorus jūsu specifikai, testējam zvanus ar jūsu komandu līdz esat apmierināts.

4

Palaišana un atbalsts

Sākam apkalpot jūsu klientus. Jūs saņemat atskaides – mēs rūpējamies par kvalitāti.

Gatavs nodot klientu apkalpošanu profesionāļiem?

Piesakieties bezmaksas konsultācijai – izvērtēsim jūsu situāciju un piedāvāsim optimālo risinājumu bez saistībām.

Pieteikties konsultācijai

Bezmaksas tālrunis: **+371 67799000**

E-pasts: **info@telegroup.lv**

Adrese: **Cēsu iela 31, K-1, Rīga**

Mājaslapa: **www.telegroup.lv**

24/7 pieejamība

Klientu apkalpošana

Pārdošanas atbalsts

Izejošie zvani

Ienākošie zvani