



PREMIUM CALL

www.premiumcall.com.ua

8 (044) 221 41 40



БАНКАМ И БАНКОВСКИМ УЧРЕЖДЕНИЯМ

Любая финансовая организация, в том числе банк, нуждается в оптимизации процессов и экономии собственных ресурсов. Поддержка клиентов и коммуникации съедают массу времени и ресурсов, но мы готовы предложить отличное решение для вашей компании — аутсорсинг! Клиенты заинтересованы работать только с теми банками, которые являются эталонами надежности! А это означает — возможность обратиться в любой момент в службу горячей линии с возникшим вопросом, получить грамотные и доступные разъяснения, уверенность в том, что клиент будет заблаговременно осведомлен о предстоящих изменениях, одним словом — положиться на банк как на своего бизнес-партнера.

Специалисты контакт-центра **Premium call** подготовили комплексное решение для банков, которое включает только эффективные услуги для финансовых учреждений!



Бизнес-решение для банков и банковских учреждений — это необходимый комплекс эффективных инструментов взаимодействия с клиентами. Использование наших услуг поможет увеличить продажи банковских продуктов, привлечь новых и вызвать лояльность и доверие у текущих клиентов. Мы работаем с банками и финансовыми организациями уже более 3 лет и накопили немалый опыт реализации самых сложных проектов и снижения стоимости типовых решений. Сотрудничество ведется открыто, при этом мы гарантируем полную конфиденциальность в работе.

Комплексное решение для банков включает услуги:

- Телемаркетинг — продажа банковских продуктов, прирост новых клиентов с помощью презентации возможностей банковских карт, повышение интереса и доверия.
- Автоматический обзвон должников — увеличит количество возврата денежных средств по кредитам, вдвое.
- Горячая линия — круглосуточная поддержка Ваших клиентов, помощь в разрешении вопросов любой сложности, обработка отзывов и пожеланий клиентов, информирование о текущих тарифах и пакетных решениях.
- Предоставление сервиса IVR — записанное голосовое меню, которое необходимо для большого потока однотипных звонков. Удобство IVR в том что, клиент может выбрать необходимую услугу используя тональный набор, в том случае, если решение его проблемы требует детальной информации - происходит соединение со специалистом.

Вы получите:



Схема алгоритма взаимодействия клиентов с контакт-центром Premium call



Качественные критерии оценки работы операторов контакт-центра Premium call:

- % выполненных звонков
- процент звонков с необходимым результатом
- FCR (First Call Resolution), %: процент обращений клиентов, чья проблема была решена с первого раза
- уровень сервиса (SL) - % клиентов, которые получили ответ оператора, за время менее установленного
- удовлетворенность клиента, % звонков, принятых в течении указанного времени
- грамотность речи, правильное ведение диалога которое определено временным параметром, учет работы с помощью речевых модулей
- доступность (Answer Rate)
- качество базы клиентов
- скорость выяснения потребности клиента, среди общего процента принятых звонков (понимание сути вопроса клиента/поиск ответа, номеров, соответствие цели проекта (99,5% звонков)
- понятное и правильное изложение информации
- средняя скорость для ответа до 5 секунд
- гибкость в нестандартных ситуациях
- активное слушание, работа с возражениями

Использование бизнес-решения для банков и банковских учреждений дает возможность:

- Экономить собственные ресурсы;
- Улучшить взаимоотношения с клиентами;
- Закрепить репутацию открытого и отзывчивого партнера;
- Выполнить план продаж, не привлекая дополнительных ресурсов и без трудозатрат;
- Получить конкурентное преимущество.



НАМ ДОВЕРЯЮТ СВОИХ КЛИЕНТОВ!

☎ 8 (044) 221 41 40 ☎ 7 (343) 339 41 40 ☎ 7 (499) 643 41 40

✉ contact@premiumcall.com.ua 📞 premium.call.contact 🌐 premiumcall.com.ua