

Crystal Call

„Wszystko, co warto robić, warto robić dobrze.“

CHARLES DICKENS

Všeobecné informácie

| | |
|-------------------------------------|--|
| Nazwa: | Crystal Call – międzynarodowa firma z oddziałami rozlokowanymi w Środkowej Europie |
| Oddział 1: | Bratislava , Słowacja |
| Oddział 2: | Topoľčany , Słowacja |
| Oddział 3: | Trenčín , Słowacja |
| Oddział 4: | Újlengyel , Węgry |
| Oddział 5: | Oradea , Rumunia |
| Oddział 6: | Zlín , Czechy |
| Oddział 7: | Bielsko-Biala , Polska |
| Liczba miejsc operatorskich: | 451, w trybie 24/7 |
| Zasoby ludzkie: | 280 umowa o pracę / 726 umowa zlecenie, (w tym 55 menagment) |
| Dostępne języki: | słowacki, czeski, angielski, niemiecki,rosyjski, polski, francuski, rumuński, oraz inne... |
| Email: | sales@crystalcall.eu |
| WWW: | http://www.crystalcall.eu |

O nas

1. Firma powstała w 2004 i obecnie posiada 7 oddziałów w których jest zatrudnionych ponad 955 pracowników. Pracujemy w systemie 24/7
2. Jesteśmy w czołówce kontaktowych centrów w środkowej Europie
3. Crystal Call dostarcza usługi o wysokiej dodanej wartości, oferuje najwyższe standardy bezpieczeństwa oraz pracuje z najnowocześniejszymi technologiami.
4. Doświadczenia wynikające z realizacji ponad 450 różnych projektów rocznie, dla klientów z całej Europy w różnych mutacjach językowych.
5. Dzięki wykorzystaniu multi-kontaktowego centrum Crystal Call Wasze koszty stałe w całości przekształcają się w koszty operacyjne i kopiują rozwój Waszego businessu (płacicie tylko za realnie wykonaną pracę)
6. Crystal Call może przynieść oszczędności aż 37,6%* w porównaniu z rozwiązaniem wewnętrznym.

*(średnie oszczędności osiągnięte przy realizacji podobnych projektów od roku 2012 wyliczona na podstawie średniej ważonej)

Co oferuje Crystal Call

Sprzedaż (Customer Acquisition)

- ✓ B2B telesprzedaż
- ✓ B2C telesprzedaż
- ✓ Tworzenie baz danych oraz ich zarządzanie
- ✓ Telefoniczne centrum zamówień
- ✓ Umawianie spotkań
- ✓ Lead generation
- ✓ Welcome calls
- ✓ Segmentacja oraz profilowanie klientów
- ✓ Analiza rynku
- ✓ Cross-sell, up-sell

Oferta usług Crystal Call

Obsługa klienta (Customer Care)

- ✓ Kompleksowa obsługa klienta
- ✓ Informacyjna kryzysowa linia
- ✓ Informacyjna linia
- ✓ Implementacja CRM
- ✓ Reaktywacja
- ✓ Pomoc techniczna
- ✓ Ankiety, zaproszenia
- ✓ Tworzenie i zarządzanie programami lojalnościowymi
- ✓ Back Office
- ✓ Mystery shopping
- ✓ Satisfaction calls

Oferta usług Crystal Call

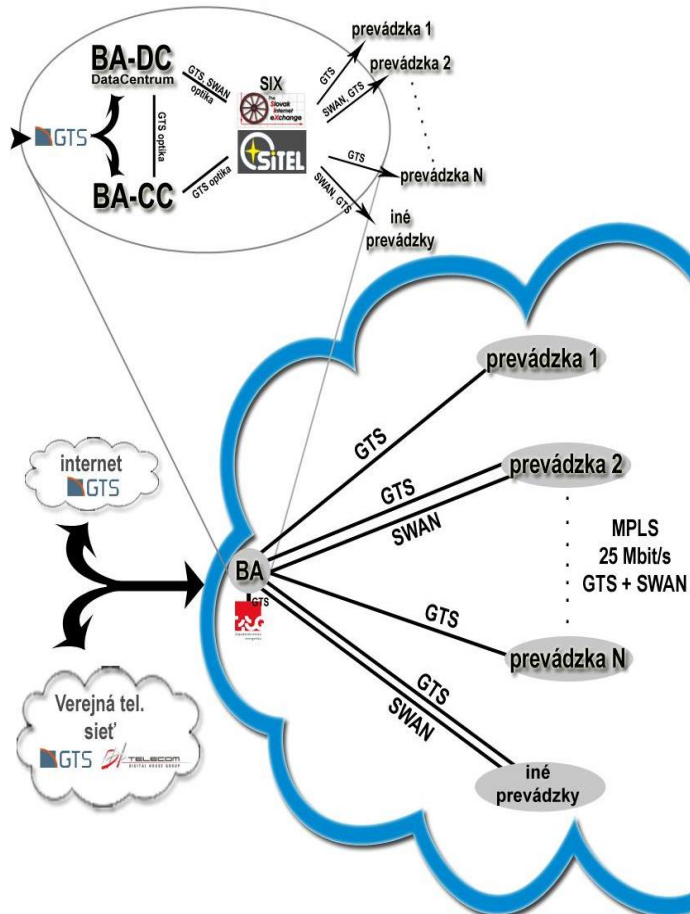
Inne...

- ✓ Zarządzanie i analiza należności
- ✓ Consulting (obsługi klienta, rozwoju biznesu)
- ✓ Wynajem baz danych B2B i B2C
- ✓ Direct mailing, SMS marketing
- ✓ Emailing
- ✓ DM analizy
- ✓ Szkolenia i treningi – Umiejętności komunikacji, asertywność, umiejętności sprzedażowe
- ✓ Archiwacja dokumentów
- ✓ Skanowanie a digitalizacyjne usługi
- ✓ Audio-tekstowe usługi
- ✓ Specjalne numery (0800, 0850)
- ✓ IVR
- ✓ Wynajem technologii Call centra

Crystal Call – filary naszego sukcesu

- **Możliwości techniczne (IT)**
najnowocześniejsze technologie, własny zespół programistów i IT specjalistów, redundancja
- **Kapitał ludzki**
kompleksowa rekrutacja, programy motywacyjne oraz lojalnościowe, regularne szkolenia,
- **Wewnętrzne procesy**
(silna orientacja na klienta oraz wynik, nacisk na dotrzymanie firmowej identyfikacji, certyfikat ISO)

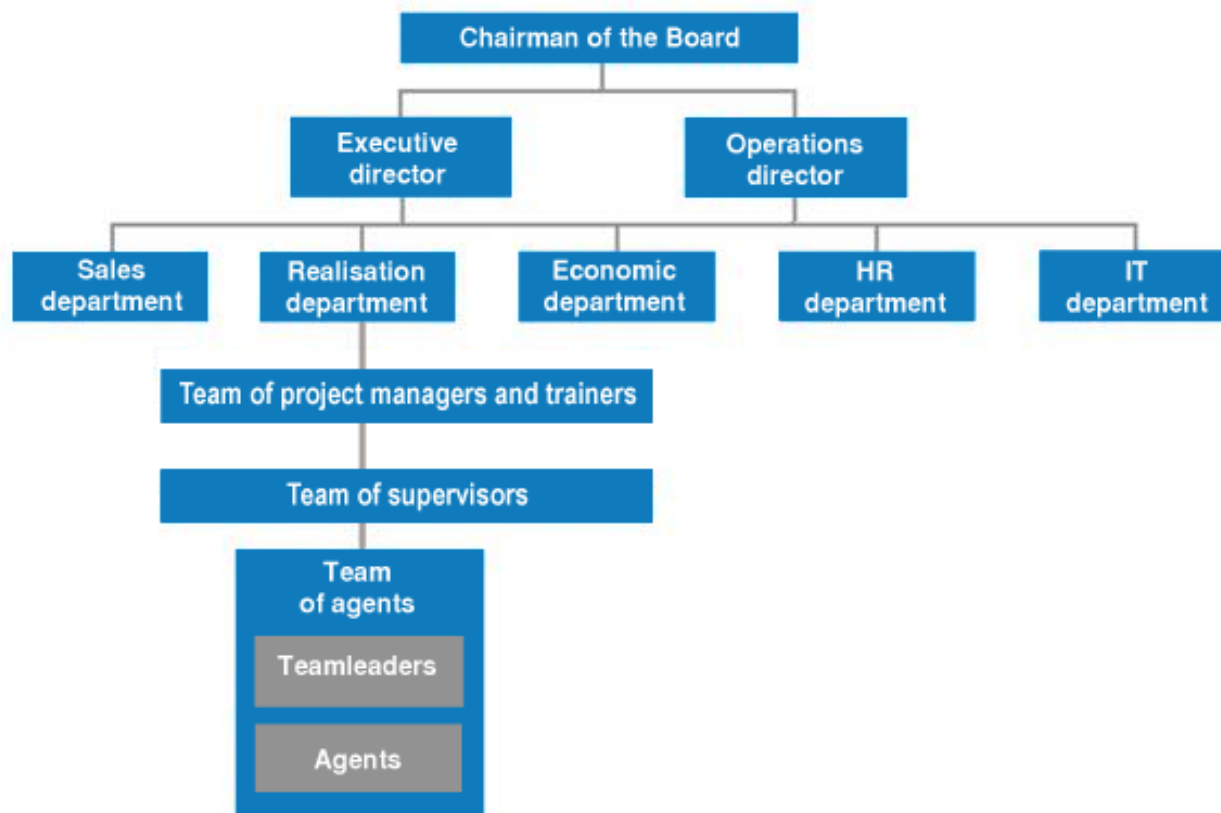
Aktualne rozwiązania w zakresie bezpieczeństwa i topologii



- Dwa niezależne a w pełni działające systemy Call centrum – on line backup
- **Zduplowane połączenie na DATACENTRUM** dla usług głosowych jak również przesyłanie danych (optyka)
- W przypadku awarii na jednej z tras połączenia są automatycznie przekierowane na inną gałąź i tak jest zabezpieczona **pełna funkcjonalność Call centrum**
- **Centrum Danych** spełnia surowe wymagania bezpieczeństwa zgodnie z TIER III (według „The Uptime Institute“)
- Każdy pracownik aby wejść do systemu posiada unikalną nazwę użytkownika oraz hasło, wszystkie połączenia są rejestrowane i archiwizowane
- Wszystkie pomieszczenia oraz stanowiska pracy są monitorowane kamerami przemysłowymi
- Crystal Call jest regularnie poddawany audytem bezpieczeństwa

Kapitał ludzki

Company Structure



Zasoby ludzkie

Rekrutacja:

- **Rekrutacji wewnętrznej** jako głównego rozwiązania.

główny nacisk jest kierowany na umiejętności komunikacyjne operatorów, którzy następnie przechodzą złożony proces szkolenia (w tym menedżerowie)

- **Rekrutacja zewnętrzna** jako wtórne rozwiązanie.

(nowi operatorzy przygotowania na certyfikacje, ciągła współpraca z 3 prpersonalnymi agencjami, wykożystanie „Head huntingu“ – ako narzędzie do obsadzenia kluczowych pozycji)

Operatorzy:

- **Rekrutacja oraz kryteria selekcji operatorów**– przydzielony skills, komunikacyjne szkolenie, produktowe szkolenie.
- **Wartość dodana w ramach selekcji operatorów**– dostarczenie wykazu operatorów spełniających podstawowe kryteria selekcji, których klient wyszkoli, przetestuje i wybierze.
- **Rozwój i nadzór nad operatorami (trening i szkolenia)** – praca teamleadera, supervízora, quality managera.
- **Systemy motywacji i nagradzania** - stałe i zmienne składniki wynagrodzenia, rozwoju zawodowy, konkursy motywacyjne.
- **Sposób monitorowania i oceny jakości połączeń operatora** – quality management, mystery calls.

Menedżerowie :

- menedżerowie są oceniane w zależności od powodzenia projektów oraz zadowolenie klienta – ocena jest tworzona
- w oparciu o informacje zwrotne od klientów w miesięcznych okresach

Dlaczego właśnie Crystal Call

- **100%-na jakość usług** od samego początku w przeciwieństwie do „samodoskonalenia“
- know-how oraz doświadczenia z ponad 450 zrealizowanych projektów rocznie dla klientów z całej Europy
- Doświadczony kierownik projektu, dostępny 24/7 dla każdym projekcie, duży nacisk całego realizacyjnego zespołu na osiągnięcie dobrego wyniku
- Najnowocześniejsze technologie pomagają nam uzyskać najlepsze wyniki najmodernejšie technológie nám pomáhajú dosahovať najlepšie výsledky z korzyścią dla naszych klientów.
- Duże finansowe **oszczędności, brak kosztów inwestycyjnych** w przypadku kompleksowego outsourcingu
- Naszych menagerów oceniają sami klienci w miesięcznych interwałach – Feedback

Wybrane referencje



Bardzo dziękujemy za Państwa uwagę.

(miejsca dla wolnej debaty i pytania uzupełniające)

www.crystalcall.eu, sales@crystalcall.eu