

# **PRO – ISP s.r.o.**

## **OUTSOURCING EXTERNÍHO CALL CENTRA**



**PRO-ISP**  
communication is power

## Akviziční hovory:

Oslovování nových potenciálních zákazníků s nabídkou služeb,

## Domlouvání schůzek:

Operátor oslovuje subjekty na trhu a snaží se předjednat schůzku Vašemu obchodníkovi.

## Mystery calling:

Telefonické testování Vašich pracovníků podle domluveného scénáře za účelem zkvalitnění zákaznické podpory.

## Inkaso pohledávek:

Telefonické oslovování Vašich neplacících zákazníků za účelem dohodnutí termínu zaplacení, nebo přímo inkaso pohledávky.

# Satisfaction hovory:

## a) Po provedené instalace:

- v termínu do 14ti dní od instalace voláme zákazníkovi, zda-li instalace služby proběhla dle jeho potřeb a jestli mu služba funguje dle jeho očekávání.

## b) Po servisním zásahu:

- v termínu do 5ti dní od servisní akce zjišťujeme zda-li byl při servisním výjezdu odstraněn problém u zákazníka.

## c) Happy call:

- s každým zákazníkem by mělo být minimálně jednou ročně komunikováno ke zjištění jeho spokojenosti a prostoru k doprodeji další služby

# Telefonická podpora 24/7:

- Operátoři odbavují hovory jménem zadavatele,
- 3 režimy fungování,
- 2 způsoby fakturace,
- 3 úrovně podpory,
- Monitoring Vaší sítě a následné předání tiketu k Vám,

## Výhody:

- Nižší náklady,
- Kvalifikovaný tým,
- Zvýšení dostupnosti služby a spokojenosti zákazníků,
- Plná kontrola nad kvalitou poskytovaných služeb,

# Telefonická podpora 24/7:

## a) Základní Help-desk:

- jsou k nám směřovány jen hovory mimo pracovní dobu zadavatele a víkendy a svátky,

## b) Rozšířený Help-desk:

- hovory primárně u zadavatele, k nám nastaven přepad a hovory mimo Vaši pracovní dobu,

## c) Plnohodnotný Help-desk:

- hovory primárně řešíme u nás v režimu 24/7,

## d) Dohled nad sítí:

# Telefonická podpora 24/7:

- podpora informačního systému a API napojení
  - doporučujeme software ISP Alliance a.s.,
  - možnost využívat i Váš SW,
- virtuální ústředna společnosti IPEX
  - záznam hovorů,
  - snadné napojení,
  - linka na Slovensko,
- financí zvýhodněné pro členy a partnery ISP Alliance a.s.

# REFERENCE:



CADCANET



Sys-Data.Com



ISP Market





### Firemní Facebook:

- vytvoříme Vám prezentaci na facebooku a budeme ji udržovat a dále vést komunikaci se zákazníky,

### Outsourcing D2D (B2C):

- naši zkušení obchodníci se zaměří na akvizice nových zákazníků ve Vámi poptané lokalitě,

### Mobilní, tištěný a e-mailový marketing:

- umíme Vám na klíč zajistit marketingové kampaně, ať už tisk, grafiku, copywrite nebo rozeslání SMS kampaní, či mailingu,

### Online zákaznická podpora:

- jako podporu prodeje umíme nabídnout i 24/7 podporu pomocí online chatu pomocí klientské aplikace umístěné na Vašich internetových stránkách.

**Další služby**

# Meteor Customer Support:

- sesterská společnost PRO - ISP s.r.o.
- pomoc s komplikovanějšími a složitějšími projekty:
  - výstavby sítí (metalické, optické, metropolitní),
  - zabezpečovací systémy (kamery, EPS, EZS,...),
  - silnoproudé instalace,
  - výškové práce,
  - instalace RR spojů (Ceragon, Alcoma, Summit, Orcave, Ray,...)
  - přípravné práce při výstavbě AP,

Další služby

## ISP Market:

- ve spolupráci se společností ISP Consulting,
- určeno primárně pro ISP segment,
- agregátor trhu pro nabídku a poptávku po zařízeních a službách,
- neustále aktualizované produkty,
- aktuálně akční nabídka členství

Další služby

**Děkuji za pozornost**  
**gregor@proisp.cz**