



η

ε

ω

ς

ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2014



Είμαστε υπερήφανοι για το βραβείο μας!

Η βραδιά της 16^{ης} Δεκεμβρίου ήταν πολύ σημαντική για μας. Όχι μόνο γιατί έχουμε συμμετέχει πολύ ενεργά στις δράσεις του Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελατών, από την ίδρυσή του, αλλά και γιατί

συμμετείχαμε φέτος με δύο ομάδες στο θεσμό των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών. **Είμαστε ιδιαίτερα υπερήφανοι για το βραβείο που λάβαμε στην κατηγορία «Εκπαίδευση στην Εξυπηρέτηση Πελατών», αλλά και για το γεγονός ότι η δεύτερη ομάδα μας, διαγωνιζόμενη στην κατηγορία «Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών της Χρονιάς», προκρίθηκε στην τελική φάση των φετινών βραβείων!** Η ομάδα της Infoassist που βραβεύτηκε είναι μια μικρή ομάδα που διαχειρίζεται την εξυπηρέτηση των πελατών μιας συγκεκριμένης εταιρείας /πελάτη και η οποία είχε εξειδικευμένες ανάγκες πρόσβασης σε μια κοινή ενιαία εκπαιδευτική πλατφόρμα. Η πλατφόρμα αυτή αναπτύχθηκε εσωτερικά στην Infoassist με τη βοήθεια του Τμήματος Εκπαίδευσης και έδωσε νέα «πνοή» στον τρόπο λειτουργίας και στο επίπεδο αποτελεσματικότητας της ομάδας. Όσο για τη δεύτερη ομάδα, που προκρίθηκε στην τελική φάση, αποτελείται από 40 εργαζόμενους του Τμήματος Διαχείρισης Εισερχομένων Κλήσεων, που μοιράζεται και διαχειρίζεται πολύπλοκα έργα. Η αποτελεσματική συνεργασία των μελών της ομάδας και η αντικειμενικά αποδεδειγμένη επιτυχία της έχει βασιστεί στην οργανωτική δομή της ομάδας, τις διαδικασίες εργασίας, reporting, ελέγχου ποιότητας, αξιολόγησης των μελών και φυσικά στις κτιριακές και τεχνολογικές υποδομές.

Τα Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών διοργανώνονται κάθε χρόνο με στόχους την προαγωγή του υγιούς ανταγωνισμού, την αναγνώριση ανθρώπων και οργανισμών, και την επιβράβευση και προβολή των άριστων και καινοτόμων πρακτικών.

Υποστήριξη προγραμμάτων μιας παγκόσμιας εμπορικής ένωσης

tmforum

Η TM Forum (<http://www.tmforum.org/>) είναι μια παγκόσμια εμπορική ένωση, με περισσότερα από 24 χρόνια εμπειρίας στον κλάδο της, που χαιρεί εμπιστοσύνης από τις μεγαλύτερες επιχειρήσεις στον κόσμο, παρόχους υπηρεσιών και εξοπλισμού, τις οποίες βοηθά να μετασχηματίζονται συνεχώς ώστε να επιτυγχάνουν τους στόχους τους στην ψηφιακή οικονομία. Βοηθά τα μέλη της να μειώσουν το κόστος και τους κινδύνους, να βελτιώσουν το επίπεδο ευελιξίας τους και να αναπτύσσονται, μέσα από έναν πλούτο γνώσεων, εργαλείων και προτύπων, την κατάρτισή τους και την παροχή πρακτικών συμβουλών. Σήμερα, έχει συγκεντρώσει περισσότερους από 85.000 επαγγελματίες από 900+ εταιρείες μέλη, που μοιράζονται τις εμπειρίες τους, συνεργάζονται και επιλύουν γρήγορα κρίσιμες επιχειρηματικές προκλήσεις, συμπεριλαμβανομένης της μετατροπής της μηχανοργάνωσής τους, τη βελτιστοποίηση των επιχειρηματικών διαδικασιών, την ανάλυση μεγάλου όγκου δεδομένων και τη διαχείρισή τους στο Cloud, τη διαχείριση της εμπειρίας των πελατών και την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο. Η TM Forum έχει επιλέξει την Infoassist για την **υποστήριξη των logistics των συνεδρίων** που διοργανώνει σε όλο το κόσμο. Η ομάδα που υλοποιεί το έργο αποτελείται από English native speakers / agents οι οποίοι επικοινωνούν με στελέχη επιχειρήσεων σε πληθώρα χωρών ώστε να ενημερώσουν για τα συνέδρια και να καταγράψουν τις εγγραφές τους σε αυτά. Όλες οι επικοινωνίες γίνονται μέσω τηλεφώνου και e-mail, και καταγράφονται απευθείας στο CRM της TM Forum. Επιπρόσθετα η ομάδα **συλλέγει και καταγράφει τις αιτήσεις για αποστολή περισσότερων πληροφοριών που αφορούν στην ένωση**, στα πλεονεκτήματα που απολαμβάνουν τα μέλη καθώς και πως κάποια επιχείρηση μπορεί να γίνει μέλος.



INFOASSIST AE



InfoassistAE



infoassist-ae





Διατήρηση και ανανέωση βάσεων δεδομένων επαφών: ένα σημαντικό εργαλείο πωλήσεων

Η ACTIVE COMPUTER SYSTEMS S.A.

(<http://www.active.gr/>) ιδρύθηκε το 1995 με αντικείμενο την προώθηση και την υποστήριξη συστημάτων πληροφορικής σε εταιρείες και οργανισμούς του ιδιωτικού και δημοσίου τομέα. Η ACTIVE φροντίζει να αφουγκράζεται τις ανάγκες των πελατών της και να ανταποκρίνεται άμεσα στις απαιτήσεις τους. Μέσα από τη συνεργασία της με τους μεγαλύτερους οίκους πληροφορικής στον κόσμο και με τη βοήθεια της πλήρους καταρτισμένης ομάδας εργαζομένων της, η εταιρεία παρέχει διαχρονικά υψηλό επίπεδο προϊόντων και υπηρεσιών. Αξιολογώντας την ποιότητα και τις δυνατότητες των υπηρεσιών της Infoassist, η ACTIVE την επέλεξε εδώ και λίγο καιρό προκειμένου να ανανεώσει την επικοινωνία με τους πιθανούς πελάτες της και να αναπτυχθεί περαιτέρω μέσα από την υλοποίηση έργων που διασφαλίζουν και εξελίσσουν το δυναμικό και αποτελεσματικό της προφίλ.

Οι ενέργειες που υλοποιεί η Infoassist, είναι:

- **Database clean up**, σε υπάρχον και νέο πελατολόγιο
- Ενέργειες **Follow up και προϊόντικών ενημερώσεων**
- **Διερεύνηση και καταγραφή τεχνολογικών εταιρικών αναγκών και λύσεων**
- **Δημιουργία lead**

ACTIVE
COMPUTER SYSTEMS



Η Infoassist, σε συνεργασία με την Active, έχει εκπαιδεύσει agents με τεχνολογικό προφίλ, για την υλοποίηση των ενεργειών. Η διερεύνηση και καταγραφή των εταιρικών αναγκών των δυνητικών πελατών, γίνεται βάση συγκεκριμένου ερωτηματολογίου με την υποστήριξη του CRM της Infoassist. Τα leads που δημιουργούνται αποστέλλονται στην Active σε τακτά χρονικά διαστήματα για περαιτέρω επικοινωνία.

Φέτος στηρίζουμε το Ίδρυμα Γ. & ΑΙΚ. ΧΑΤΖΗΚΩΝΣΤΑ



ΙΔΡΥΜΑ ΓΕΩΡΓ. & ΑΙΚ. ΧΑΤΖΗΚΩΝΣΤΑ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΜΕΡΙΜΝΑΣ ΝΕΩΝ Ν.Π.Ι.Δ.

Με μεγάλη χαρά και με τη συμμετοχή όλων των εργαζομένων φέτος τις γιορτές στηρίζουμε το Ίδρυμα Γεωργίου & Αικατερίνης Χατζηκώνστα Εκπαιδευτικής Μέριμνας Νέων ΝΠΙΔ (www.xatzikonsta.gr), με τρόφιμα και είδη που τα παιδιά του ιδρύματος έχουν απόλυτη ανάγκη. Ευχαριστούμε το ίδρυμα για την ευκαιρία που μας έδωσε και ευχόμαστε στα παιδιά και στους εργαζόμενους Καλά Χριστούγεννα και Ευτυχισμένο 2015!



*Σας ευχόμαστε από καρδιάς
χαρούμενες γιορτές!*

Contact Center Inbound Services

Technical Help Desk - Διαχείριση Παραπόνων - Πληροφόρηση
εμπορικού περιεχομένου - Γραμματειακή Υποστήριξη - Data Entry -
Υποστήριξη Πωλήσεων - Ordering

Contact Center Outbound Services

Profiling - Leads Generation - Telemarketing, Telesales - Διαχείριση
Πώλησης - Customer Surveys - Διαχείριση Βάσεων Δεδομένων -
Event Logistics