

KIM JESTEŚMY

MS Center od 15 lat działa w sektorze Business Process Outsourcing w branży marketingu bezpośredniego oraz wsparcia procesów administracyjnych. Prowadzimy projekty kompleksowego outsourcingu procesów obsługi Klienta oraz kampanie wsparcia Działów Sprzedaży i Marketingu dla firm polskich i międzynarodowych.

Nasi Klienci to zarówno małe firmy rodzinne jak i wielkie koncerny, które doceniły doświadczenie i wiedzę naszego zespołu.

Najważniejsze dziedziny naszych działań to:

- Kompleksowa obsługa Klienta - budowa od podstaw lub przygotowanie procesu outsourcingu,
- Badania ankietowe - projekt, ankietowanie i analiza wyników.
- Projektowanie i obsługa kampanii marketingu bezpośredniego w tym telemarketingowych,
- Przygotowanie i obsługa konkursów, programów lojalnościowych, programów punktowych,
- Wsparcie w obszarach: zarządzania projektem, marketingu, obsługi Klienta,
- Organizujemy od podstaw lub przygotowujemy kompleksowe przejęcie projektu rozpoczynając od analizy finansowej, listy zadań, poprzez budowę infrastruktury zewnętrznej. Nasze działania pozwalają na przeniesienie obsługi do struktur zewnętrznych bez przerwy w działaniu.

Technologia

Wykorzystujemy system call center opracowany przez firmę Thulium oraz aplikację autorską typu CATI wspierającą i optymalizującą pracę naszych Konsultantów. Nasze rozwiązania pozwalają na obsługę skomplikowanych i wyrafinowanych projektów.

Każde stanowisko Konsultanta wyposażone jest w wysokiej klasy komputer z dostępem do sieci lokalnej i możliwością dostępu sieci zewnętrznych i Internetu. Sieć wewnętrzna jest odpowiednio zabezpieczona przed włamaniem z zewnątrz przez specjalistyczne urządzenia i oprogramowanie. Posiadamy 2 łącza światłowodowe od dwóch niezależnych operatorów o łącznej przepustowości 200 Mb/s download i 200 Mb/s upload.

Bezpieczeństwo

Dysponujemy wykwalifikowaną kadrą oraz środkami technicznymi i organizacyjnymi, właściwymi dla wysokiego poziomu bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych.

NASZE PROJEKTY

Przykładowe projekty realizowane przez MS Center

Centrum Obsługi Klienta

- od 15 lat prowadzimy Centrum Obsługi Klienta Firmy Cemex Polska, jednego z największych na świecie producentów cementu, betonu i kruszyw.
- od 12 lat obsługujemy Klientów jednego z największych producentów części do samochodów. Obsługa obejmuje kanał telefoniczny, e-mailowy, chat. Prowadzona jest w języku polskim i rosyjskim.

Obsługa infolinii

- Obsługujemy obecnie kilkanaście infolinii dla stowarzyszeń, konkursów, informacyjne, zgłoszeniowe. Sami przygotowujemy proces przejęcia, przygotowujemy narzędzia niezbędne do obsługi i raportowania.

Telemarketing

- Badania satysfakcji (specjalizujemy się w badaniach NPS)
- Obsługa konferencji
- Ankiety telefoniczne
- Kampanie informacyjne
- Umawianie spotkań

Marketing i administracja CRM

- Kompleksowe kampanie marketingowe z wykorzystaniem narzędzi BTL – projektowanie, przygotowanie, wykonanie i analiza skuteczności – przeprowadziliśmy kilkadziesiąt takich kampanii na przełomie ostatnich kilku lat.
- Zarządzanie CRM w imieniu Klienta – analiza finansowa procesu, analiza merytoryczna i przejęcie procesu – od wielu lat z powodzeniem prowadzimy 2 tego typu projekty dla branży budowlanej i motoryzacyjnej.

Programy punktowe i lojalnościowe

- Program punktowy - kompleksowe przygotowanie pomysłu programu, potrzebnej dokumentacji, katalogu nagród oraz fizyczna jego realizacja. W zależności od zlecenia realizujemy również narzędzia elektroniczne potrzebne do działania programu – obecnie obsługujemy 2 takie programy.
- Program urodzinowy – budowa bazy wiedzy i realizacja operacyjna – prowadzimy obecnie 1 taki program dla ponad 200 jubilatów

Wsparcie Obsługi Klienta – oferta stanowiskowa

Obsługa Klienta: infolinia, e-maile, chat, przyjmowanie zamówień.

Nasza oferta jest wynikiem ponad 15 lat doświadczenia w outsourcingu procesów obsługi klienta i administracji. Prowadzimy kompleksową obsługę klienta, infolinię, wsparcie BOK a także procesy administracyjne takie jak reklamacje, kontrola wpłat, obsługa e-mail. Realizujemy zlecenia zarówno dla dużych firm, które zlecają nam zadania dla kilkunastu konsultantów i jak i dla mniejszych, gdzie nasze zaangażowanie jest na poziomie kilkunastu działań dziennie.

Oferta stanowiskowa obejmuje wynajem stanowiska wraz z konsultantem w ramach którego realizowany jest cały zakres czynności obsługowych poczynając od infolinii, poprzez obsługę e-maili, chata, przyjmowanie zamówień. Jak to wygląda?

OFERTA STANOWISKOWA INFOLINIA – CHAT - E-MAIL

Założenia:

- Stanowisko dedykowane - 8 godzin w dni robocze, od poniedziałku do piątku w godzinach od 6:00 do 21:00,
- Liczba stanowisk obsługujących: minimum 0,5 etatu do 6,
- Raportowanie: dostęp online + raport statystyk 1 raz w tygodniu,

Przygotowania i wdrożenie projektu (koszt jednorazowy)

- Konfiguracja infolinii, e-mail, chat,
- Szkolenia konsultantów – zależne od poziomu trudności materiału, średnio 6 h,
- Przygotowanie aplikacji obsługowych – wg czasu prac informatycznych, średnio 4 h.

Szacunkowy koszt przygotowania i wdrożenia: 960,00 zł (przy umowie na 12 m-cy w cenie pakietu)

Cena wynajmu – stanowisko dedykowane

- godzina pracy 1. stanowiska dedykowanego, pon.- pt. 6-21
 - od 1 do 4 stanowisk - 67 zł,
 - powyżej 4 stanowisk - 63 zł ,
- raportowanie miesięczne standardowe – 150 zł
- opieka Supervisora – 550 zł miesięcznie, przy zamówieniu 2 i więcej stanowisk w cenie wynajmu stanowiska.

Zamówienie dodatkowych godzin pracy konsultanta wg stawki 58 zł/h, konieczne jest zamówienie z wyprzedzeniem 2 dni roboczych

KONTAKT

MS Center, tel. 257472000, e-mail: info@mscenter.pl