

## Wsparcie Sklepów Internetowych – oferta pakietowa

**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 pakietowa obejmuje cały zakres czynności obsługowych poczynając od infolinii, poprzez obsługę e-maili, chata, przyjmowanie zamówień. Możemy również zająć się wysyłką produktów przy współpracy z jednym z naszych partnerów. Jak to wygląda?

### OFERTA PAKIETOWA INFOLINIA – CHAT - E-MAIL

#### Założenia:

- Obsługa współdzielona - 8 godzin w dni robocze, od poniedziałku do piątku w godzinach od 6:00 do 21:00,
- liczba konsultantów obsługujących: od 1 do 6,
- raportowanie 1 raz w tygodniu,
- średni czas obsługi 1. czynności - do 5 minut (za czynność uznaje się obsługę kontaktu telefonicznego lub e-mail lub chat obejmujące działania ustalone ze zleceniodawcą)

#### 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)**

#### PAKIET A 2245,00 zł/m-c

liczba czynności w pakiecie – 300 szt.

#### PAKIET B 3255,00 zł/m-c

liczba czynności w pakiecie – 420 szt.

#### PAKIET C 3965,00 zł/m-c

liczba czynności w pakiecie – 540 szt.

#### PAKIET D 4775,00 zł/m-c

liczba czynności w pakiecie – 660 szt.

Obsługa działań poza limitem 6,70 zł za 1 szt. Zamówienie dodatkowych godzin pracy konsultanta wg stawki netto 67 zł/h, konieczne jest zamówienie z wyprzedzeniem 2 dni roboczych

### KONTAKT

MS Center, tel. 257472000, e-mail: [info@mscenter.pl](mailto:info@mscenter.pl)  
e-mail: [info@mscenter.pl](mailto:info@mscenter.pl)

**Cromar sp. z o.o. ul. Kilińskiego 16, 08-110 Siedlce**

tel. (+48) 25 7472000, e-mail: [info@mscenter.pl](mailto:info@mscenter.pl); [www.mscenter.pl](http://www.mscenter.pl)

KRS 0000326858, NIP: 8252118337, Siedziba: Warszawa, ul. Zofii Nałkowskiej 5/40