



## ČDT-Call centrum

Služba ČDT-Call centrum zajišťuje komplexní outsourcing v oblasti komunikace a péče o zákazníky prostřednictvím call centra. Poskytuje obchodní a technickou podporu koncovým zákazníkům nejen v segmentu telekomunikací. Zákaznický servis je realizován v rozsahu dle potřeb objednatele, případně s garancí dostupnosti 24 hodin denně. Provoz služby zajišťují profesionálně vyškolení pracovníci společnosti ČD - Telematika. Služba ČDT-Call centrum je určena především velkým společnostem a státní správě.

[www.cdt.cz](http://www.cdt.cz)

# ČDT-Call centrum

## Parametry služby

- poskytování zákaznického servisu – call centra (zpracování telefonických požadavků, realizace odchozích volání)
- provozování informačních linek
- kontaktování potenciálních zákazníků (pre-sales aktivity, sjednávání schůzek)
- zpracování e-mailů a požadavků zadaných na webových portálech, řešení reklamací
- helpdesk – technická podpora zákazníků s napojením na dispečerské pracoviště nebo dohledové centrum
- správa kontaktů a aktualizace dat
- provádění průzkumů spokojenosti zákazníků a dotazníkových kampaní
- reporting a vyhodnocení úspěšnosti všech aktivit call centra
- tožnost zřízení a provozování linky 800 XXX XXX

## Hlavní výhody

- profesionální služby call centra bez investice vlastního kapitálu
- snížení personálních nákladů
- vyšší retence zákazníků prostřednictvím kvalitní obsluhy a vyřizování jejich požadavků
- maximalizace potenciálu prodeje produktů a služeb zadavatele
- garantovaná dostupnost – 24 hodin denně / 7 dní v týdnu
- plnění standardu kvantitativních i kvalitativních parametrů call centra dle dohodnutých SLA
- 100% monitoring příchozích / odchozích hovorů
- systematické vyhodnocování zpětné vazby od zákazníka