

Inbound/Outbound



PËRKUJDESJA NDAJ KLIENTIT

Kompania jonë komunikon për suksesin e biznesit tuaj me klientët tuaj. Shërbimet tona janë të bazuara në cilësi dhe çmime konkurruese. Ne komunikojmë me klientët tuaj kudo që janë. Kufijtë shtetërorë dhe gjuhët e huaja nuk duhet të jetë një problem për ju më. Nëpërmjet evroTarget ju nuk do të ndjeni asnjë lloj pengese, sepse ne ofrojmë shërbime në gjuhë të ndryshme.

SISTEM TIKETASH DHE HOTLINE LIDHJE

Një qendër e shërbimit të klienteve inbound punon më mirë kur ajo iu ofron klientëve me një pikë të vetme kontakti përgjigje për të gjitha pyetjet e mundshme.

Konsumatorët tuaj falë agjentëve tanë profesional në një numër telefoni të vetëm do të kenë mundësinë për tu informuar në lidhje me porosi të produkteve, të trajtojnë reklamacion, të rezervojnë ndonjë udhëtim, të informohen në lidhje me ndonjë produkt specifik, të përkrahen teknikisht për ndonjë problem të veçantë, etj.

MBËSHTETJE TEKNIKE DHE HELPDESK

Me ne mund të zgjedhni raste të shumta në fushën ku ju operoni. Ne jemi kompetent duke marrë përsipër brenda një kohe të shkurtër përgjegjësinë për të komunikuar me klientët tuaj, mbështetur dhe këshilluar ata në lidhje me produktin tuaj, në rast të ndonjë problemi apo paqartësie. Me ne ju mund të llogarisni nga fillimi deri në fund të procesit.

PËRKUJDESI NDAJ KLIENTIT

Klientët mund të kenë kërkesa shtesë në lidhje me një produkt. Konsumatorët do e vleresojnë lehtësinë e një pike të vetme të kontaktit, me kusht që ata të marrin një përgjigje të duhur, gjë që kompania jonë në bashkëpunim me ju e garanton në çdo kohë. Ne jemi të përkushtuar që të japim maksimumin në mënyrë që klientët tuaj të jenë të lumtur.

MENAXHIMI I ANKESAVE

Ne jemi kompetent për të trajtuar ankesa të klientëve të të gjitha formave si në email, fax, telefon dhe forma të tjera. Ne posedojmë njohuri të akumuluar ndër vite ne këtë fushë.

TEKNOLOGJIA BASHKEKOHORE

Kompania jonë ka investuar shumë në teknologji bashkëkohore dhe në ndërtimin e njohurive në kompani në mënyrë që çdo proces pune të jetë në vendin e duhur. Ne përdorim infrastrukture teknologjike dhe software të mirëfilltë në mënyrë që klientët tanë në çdo kohë të kenë qasje në informata të sakta në lidhje me projektin e tyre. E gjithë infrastruktura teknologjike për përpunimin e të dhënave me të cilat ne punojmë janë në tokën e BE-se. Pra, ne jemi fizikisht si personel në Republikën e Kosovës, me pajisje moderne për të kryer punë, duke ju garantuar juve cilësi të lartë dhe çmim të ulët. Mbrojtja e të dhënave tek ne shkruhet me shkronja të mëdha.

Mobil +383 49 972 018
hr@evrotarget.com

evroTarget L.L.C
Rr. Isa Kastrati pn.
10000 Prishtina
Tel: +383 38 406 700
www.evrotarget.com

Outbound

Ju gjithmonë mund të mbështeteni tek ne! Krijimi i besimit reciprok nuk është vetëm obligim i yni kontraktual, por një moral dhe profesional. Përvoja jonë me kompani globale na ka bërë që jemi sot; një kompani të shpejtë, efikas, profesional, të besueshme, komunikues dhe superior në fushën e telekomunikacionit.

PARA, PËRGJATË, PASTAJ

Në këto tri pika kyçe fokusohet shërbimi ynë outbound:

PARA

Ne kontaktojmë konsumatorët potencial para se ata të bëhen konsumatorët tuaj.

PËRGJATË

Pasi që shërbimi cilësor është misioni ynë parësorë, ne do të jemi me ju në çdo hap të aktivitetit tuaj duke u kujdesur për mbarëvajtjen e çdo procesi apo kontakti me klientët tuaj potencial.

PASTAJ

Shitja e produktit, nuk është e vetmja gjë për të cilën kujdesemi. Ne jemi në shërbim të konsumatorit tuaj, kurdo që ata kanë nevojë.

Me ne, biznesi juaj ka vetëm një mundësi: rritje të garantuar.

PËRVETËSIMI I KLIENTËVE TË RI

Eksperienca e agjentëve tanë bën që ju të përvetësoni klientë të ri. Njëkohësisht t'i mbani edhe ata aktual. Ne angazhohemi për ju dhe klientët tuaj.

OPT-IN

Klientët gjithmonë kanë nevojë për produkte dhe shërbime shtesë. Vetëm se duhet pasur ndjenjën e duhur, eksperiencën dhe mundësinë në mënyrë që gjithçka të jetë konform rregullave të lojës

GJENERIM TERMINESH

Me një koordinim të mirëfilltë në mes juve dhe klientëve tuaj ne kontaktojmë dhe planifikojmë për ju dhe me ju.

SONDAZHE MBI KËNAQËSINË E KONSUMATORIT

Me kënaqësi ne kontaktojmë, zhvillojmë biseda dhe në fund i vlerësojmë rezultatet. Ne jemi të pavarur dhe në rast se ju mendoni dhe keni besim tek ne, atëherë ne marrim përsipër kontaktin me klientët tuaj. Me ne ju mund të dini se çka mendon klienti për produktin apo shërbimin tuaj.

Mobil +383 49 972 018
hr@evrotarget.com

evroTarget L.L.C
Rr. Isa Kastrati pn.
10000 Prishtina
Tel: +383 38 406 700
www.evrotarget.com

RAPORTET

Raporte te sakta ne cdo kohe!

Ne kemi ndertuar tashme nje kulture pune si resurs human por edhe si perdorues dhe shfrytezues te teknologjise informative. Ne kemi mundesi te ndryshme per te plotesuar te gjitha nevojat dhe kerkesat e klienteve tane. Gjenerimi i raporteve te sakta per ne jane pune sekondi!

Per ju ne kemi ne cdo kohe raporte te sakte mbi:

Thirrje gjithsej
Thirrjet brenda nje kohe te caktuar
Indeksi i cilesise se pranimi te thirrjeve
Pranimi i thirrjeve ne sekonda
Pritjet ne radhe
Agentet ne rradhe
Arsyja e nderprerjes se thirrjeve
Etj.

Mobil +383 49 972 018
hr@evrotarget.com

evroTarget L.L.C
Rr. Isa Kastrati pn.
10000 Prishtina
Tel: +383 38 406 700
www.evrotarget.com

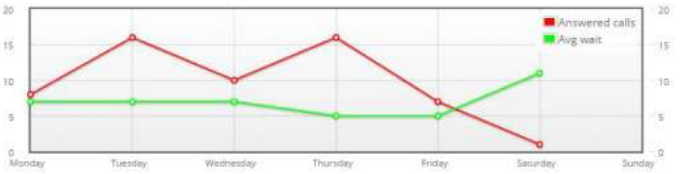
Answered call distribution per day of week

Day	Num	Answered calls	Avg	Min	Max	Avg duration
Monday	8	13.8%	2:13	0:24	5:02	
Tuesday	16	27.6%	3:50	1:11	7:46	
Wednesday	10	17.2%	4:02	0:40	8:47	
Thursday	16	27.6%	3:38	0:08	9:56	
Friday	7	12.1%	4:21	1:21	9:39	
Saturday	1	1.7%	4:09	4:09	4:09	
Sunday		0.0%	-	0:00	0:00	



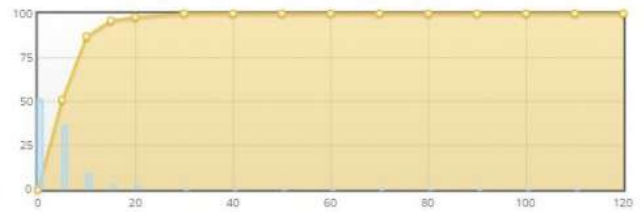
Answered call wait time per day of week

Day	Num	Answered calls	Avg	Min	Max	Avg wait
Monday	8	13.8%	0:07	0:04	0:13	
Tuesday	16	27.6%	0:07	0:03	0:17	
Wednesday	10	17.2%	0:07	0:04	0:25	
Thursday	16	27.6%	0:05	0:03	0:11	
Friday	7	12.1%	0:05	0:03	0:11	
Saturday	1	1.7%	0:11	0:11	0:11	
Sunday		0.0%	-	0:00	0:00	



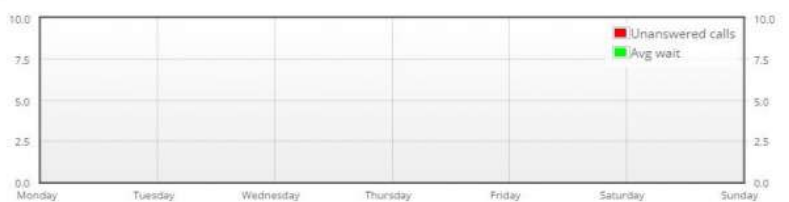
Service level agreement

Answer	N. Calls	Delta	Percent	Of Offered	...
Within 5 seconds:	30		51.7%	51.7%	
Within 10 seconds:	51	+27	87.9%	87.9%	
Within 15 seconds:	56	+5	96.6%	96.6%	
Within 20 seconds:	57	+7	98.3%	98.3%	
Within 30 seconds:	58	+7	100.0%	100.0%	
Within 40 seconds:	58	0	100.0%	100.0%	
Within 50 seconds:	58	0	100.0%	100.0%	
Within 60 seconds:	58	0	100.0%	100.0%	
Within 70 seconds:	58	0	100.0%	100.0%	
Within 80 seconds:	58	0	100.0%	100.0%	
Within 90 seconds:	58	0	100.0%	100.0%	
Within 100 seconds:	58	0	100.0%	100.0%	
Within 110 seconds:	58	0	100.0%	100.0%	
Within 120 seconds:	58	0	100.0%	100.0%	



Unanswered call wait time per day of week

Day	Num	Unanswered calls	Avg	Min	Max	Avg wait
Monday		%	-	0:00	0:00	
Tuesday		%	-	0:00	0:00	
Wednesday		%	-	0:00	0:00	
Thursday		%	-	0:00	0:00	
Friday		%	-	0:00	0:00	
Saturday		%	-	0:00	0:00	
Sunday		%	-	0:00	0:00	



Mobil +383 49 972 018
hr@evrotarget.com

evroTarget L.L.C
Rr. Isa Kastrati pn.
10000 Prishtina
Tel: +383 38 406 700
www.evrotarget.com

Calls fully within the given time interval

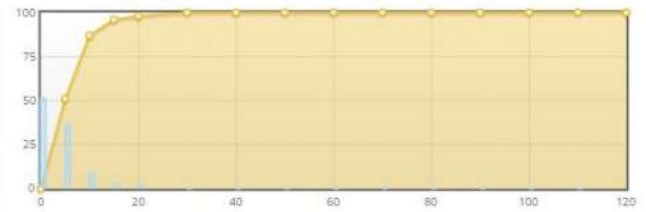
Calls fully within the given time interval:	
N. calls answered by operators:	58
Average call length:	219.9 s.
Min call length:	0:05
Max call length:	9:56
Total call length:	3.5 H
Average call waiting time:	6.6 s.
Min waiting time:	0:03
Max waiting time:	0:25
Total waiting time:	0.1 H
Average initial position:	1.0
Min initial position:	1
Max initial position:	1
Coverage:	100.0%

All calls

All calls:	
N. calls answered by operators:	58
Average call length:	219.9 s.
Min call length:	0:05
Max call length:	9:56
Total call length:	3.5 H
Average call waiting time:	6.6 s.
Min waiting time:	0:03
Max waiting time:	0:25
Total waiting time:	0.1 H
Average initial position:	1.0
Min initial position:	1
Max initial position:	1
Coverage:	100.0%

Service level agreement

Answer	N. Calls	Delta	Percent	Of Offered	...
Within 5 seconds:	30		51.7%	51.7%	
Within 10 seconds:	51	+ 27	87.9%	87.9%	
Within 15 seconds:	56	+ 5	96.6%	96.6%	
Within 20 seconds:	57	+ 7	98.3%	98.3%	
Within 30 seconds:	58	+ 7	100.0%	100.0%	
Within 40 seconds:	58	0	100.0%	100.0%	
Within 50 seconds:	58	0	100.0%	100.0%	
Within 60 seconds:	58	0	100.0%	100.0%	
Within 70 seconds:	58	0	100.0%	100.0%	
Within 80 seconds:	58	0	100.0%	100.0%	
Within 90 seconds:	58	0	100.0%	100.0%	
Within 100 seconds:	58	0	100.0%	100.0%	
Within 110 seconds:	58	0	100.0%	100.0%	
Within 120 seconds:	58	0	100.0%	100.0%	



Time / Efficiency	Total call length		Wrap-up time		Waiting time		Total call length + Wrap-up time + Waiting time		Total length for the abandon call	
	Average	Total	Average	Total	Average	Total	Average	Total	Average	Total
	00:04:05	00:12:14	00:00:20	00:01:29	00:00:05	00:00:15	00:04:40	00:12:59		
	00:05:16	00:37:08	00:00:20	00:03:30	00:00:04	00:06:29	00:05:52	00:41:07		
	00:06:02	00:24:07	00:00:20	00:02:00	00:00:04	00:00:14	00:06:35	00:24:21		
	00:13:54	00:41:43	00:00:20	00:01:30	00:00:04	00:00:12	00:14:29	00:43:26		
	00:05:12	00:10:25	00:00:20	00:01:00	00:00:10	00:00:20	00:05:53	00:11:45		
	00:02:28	00:19:32	00:00:20	00:02:00	00:00:04	00:00:17	00:03:12	00:12:49		
	00:06:38	00:27:49	00:00:20	00:03:00	00:00:10	00:00:57	00:05:18	00:31:46	00:00:00	00:00:02
	00:05:43	00:11:26	00:00:20	00:01:00	00:00:02	00:00:05	00:06:15	00:12:31		
	00:06:32	00:19:38	00:00:20	00:01:30	00:00:03	00:00:10	00:07:05	00:21:15		
	00:02:38	00:10:18	00:00:20	00:02:00	00:00:05	00:00:22	00:03:10	00:12:40		
	00:03:04	00:06:09	00:00:20	00:01:00	00:00:05	00:00:09	00:03:29	00:07:18		
	00:06:56	00:41:33	00:00:20	00:03:20	00:00:03	00:00:20	00:07:30	00:44:58		
	00:03:07	00:24:59	00:00:20	00:04:00	00:00:05	00:00:43	00:03:43	00:29:42		
	00:01:48	00:05:24	00:00:20	00:01:30	00:00:04	00:00:12	00:02:22	00:07:06		
	00:04:44	00:18:57	00:00:20	00:02:00	00:00:06	00:00:24	00:05:20	00:21:21		
	00:01:45	00:10:29	00:00:20	00:03:00	00:00:08	00:00:48	00:02:23	00:14:17		
	00:03:05	00:18:30	00:00:20	00:03:00	00:00:05	00:00:31	00:03:40	00:22:01		
	00:02:29	00:09:58	00:00:20	00:02:00	00:00:05	00:00:18	00:03:03	00:12:13	00:00:01	00:00:03
	00:02:22	00:12:28	00:00:20	00:02:00	00:00:07	00:00:28	00:03:59	00:15:56		
	00:03:06	00:24:49	00:00:20	00:04:00	00:00:06	00:00:45	00:03:42	00:29:34		
	00:03:44	00:11:12	00:00:20	00:01:30	00:00:05	00:00:14	00:04:19	00:12:57		
	00:04:22	00:17:32	00:00:20	00:02:00	00:00:05	00:00:19	00:04:53	00:19:51		
	00:03:30	00:25:29	00:00:20	00:01:30	00:00:05	00:00:15	00:09:05	00:27:14		
	00:01:54	00:09:32	00:00:20	00:02:30	00:00:05	00:00:25	00:02:29	00:12:27	00:00:00	00:00:02
	00:03:55	00:19:34	00:00:20	00:02:30	00:00:04	00:00:32	00:04:29	00:22:26		
	00:04:20	07:42:58	00:00:20	00:54:20	00:00:05	00:09:35	00:05:05	00:47:00	00:00:00	00:00:07

Mobil +383 49 972 018
hr@evrotarget.com

evroTarget L.L.C
Rr. Isa Kastrati pn.
10000 Prishtina
Tel: +383 38 406 700
www.evrotarget.com