



Call Center

Dịch vụ gọi vào

Inbound Services

Tổng quan

Hoa Sao ưu tiên xây dựng Trung tâm CSKH (Call center/Contact Center) với sự kết hợp và hỗ trợ kỹ thuật - công nghệ tiên tiến và quy mô, nhằm đáp ứng nhu cầu khách hàng về dịch vụ chăm sóc khách hàng.

Với mục tiêu và mô hình tiên tiến và quy chuẩn của ngành CSKH quốc tế, và mô hình áp dụng trong hoạt động dịch vụ, Hoa Sao Group đã đầu tư xây dựng các trung tâm Call Center tại 3 Thành phố trọng điểm của 3 miền là Hà Nội, Đà Nẵng và Thành phố Hồ Chí Minh. Các trung tâm Call Center của Hoa Sao ưu tiên tích lũy, hỗ trợ công nghệ hiện đại cùng với cách thức tiếp xúc và nghiên cứu chuyên nghiệp nhằm đáp ứng mọi nhu cầu gọi tiếp, chăm sóc khách hàng 24/24, đồng thời mở rộng các yêu cầu cao nhất về tính liên tục và bảo mật thông tin của khách hàng. Hiện tại, hệ thống chuyên nghiệp của Hoa Sao bao gồm mạng IP và Analog có thể đáp ứng trên 10.000 cuộc gọi trong một thời điểm.

Hệ thống công nghệ của Hoa Sao ưu tiên

- Hệ thống chuyên nghiệp của Hoa Sao ưu tiên (bao gồm mạng IP và Analog)
- Hệ thống quản lý quan hệ khách hàng (CRM) chuyên nghiệp.
- Hệ thống máy tính cấu hình cao cho nhân viên và bộ máy quản lý, giám sát.
- Hệ thống mạng LAN, mạng phòng và internet cao cấp và chi phí bảo trì thấp.

- Hệ thống phòng và xử lý dữ liệu
- Hệ thống in, máy phát in và phòng máy chủ liên tục 24/24.

Trong xu hướng phát triển mạnh mẽ và chuyên nghiệp hóa của thị trường, sự cạnh tranh của doanh nghiệp ngày nay đã chuyển dịch sang chất lượng dịch vụ CSKH; bởi vậy, các doanh nghiệp không chỉ chú trọng vào sản phẩm mà còn mong muốn có thể hỗ trợ khách hàng một cách tận tâm, chu đáo và chuyên nghiệp nhất. Do vậy, việc quy định thuê dịch vụ CSKH từ bên ngoài (Outsource Call Center) sẽ trở thành một giải pháp hiệu quả, giúp các doanh nghiệp tập trung vào phát triển chính cốt lõi của sản phẩm và dịch vụ mà họ đang làm.

Với những ưu tiên và chuyên nghiệp trong hoạt động dịch vụ Call Center, Hoa Sao sẵn sàng mang đến cho khách hàng những lợi ích thiết thực về chi phí, quản lý giám sát và chất lượng dịch vụ.

Các lợi ích khi sử dụng dịch vụ Call Center

- Không mất chi phí nhân sự và ban đầu về mặt công nghệ cho hệ thống Call Center.
- Dịch vụ khách hàng là một hoạt động đòi hỏi nguồn nhân lực lớn. Do tính cạnh tranh của ngành nhân lực và sự lưu chuyển nhân sự cao, nếu có đòi hỏi về nhân sự chuyên nghiệp và chất lượng cao, chi phí nhân sự khác sẽ rất cao. Sử dụng dịch vụ Call Center từ bên ngoài của Hoa Sao, doanh nghiệp sẽ tiết kiệm chi phí tuyển dụng, đào tạo và chi phí quản lý, đồng thời

