



## Tư vấn xây dựng và vận hành Call Center

Hoa Sao đồng hành cùng doanh nghiệp bằng những gói tư vấn sáng tạo

Vì những lý do riêng, bạn không muốn thuê ngoài dịch vụ CSKH nhưng bạn cần một chuyên gia thực thụ. Hãy đến với Hoa Sao.

Như chúng ta đã biết, bên cạnh nhu cầu cao về việc thuê ngoài dịch vụ CSKH thì tại Việt Nam, trước những đòi hỏi phát triển của hoạt động CSKH, nhiều doanh nghiệp (khoảng 30%) có mong muốn chủ động đầu tư xây dựng cho mình một hệ thống CSKH riêng biệt, do họ tự điều hành và mang những nét đặc thù riêng. Hầu hết các doanh nghiệp có nhu cầu này nằm trong nhóm các ngành tài chính - ngân hàng.

Sở dĩ các doanh nghiệp muốn chủ động xây dựng hệ thống CSKH là vì họ lo ngại về năng lực đáp ứng yêu cầu của các nhà cung cấp dịch vụ (không đủ sức am hiểu về đặc thù ngành), lo ngại về bảo mật thông tin và sự chủ động xử lý tình huống... Mặc dù không ngại về vấn đề tài chính để đầu tư một hệ thống CSKH nhưng các doanh nghiệp này lại không có chuyên môn sâu và thiếu kinh nghiệm về việc thiết lập một hệ thống CSKH chuyên nghiệp. Họ cũng không đủ năng lực để tự mình xây dựng hệ thống nhân sự và phương pháp phát triển dịch vụ... Do đó, hầu hết các doanh nghiệp này đều có nhu cầu tìm đến

những nhà cung cấp dịch vụ tư vấn và hỗ trợ trong giai đoạn ban đầu.

Nhận thấy nhu cầu này, Hoa Sao đã sớm đầu tư xây dựng một hệ thống chuyên gia giỏi, có kinh nghiệm tư vấn, tổ chức hệ thống CSKH để cung cấp gói dịch vụ tư vấn ra thị trường. Tại Hoa Sao, chúng tôi đã xây dựng được một hệ thống cung cấp gói dịch vụ không đơn thuần chỉ là tư vấn mà còn hoàn hảo và trọn gói hơn, nhằm đáp ứng được nhu cầu thực tế của khách hàng.

Hoa Sao cam kết có đủ năng lực đảm nhận toàn bộ các công việc để có thể xây dựng cho đối tác một hệ thống hay một trung tâm CSKH hoàn thiện, từ việc lên kế hoạch, chiến lược đến việc cung cấp giải pháp, tổ chức hạ tầng, cung cấp công nghệ, đến việc cung cấp và đào tạo hệ thống nhân sự... Chúng tôi có thể cung cấp từng dịch vụ đơn lẻ hoặc trọn gói dịch vụ theo yêu cầu khách hàng với các nhóm tư vấn:

- Lập dự án thành lập hệ thống CSKH
- Lập chiến lược CSKH & Xây dựng giải pháp CSKH
- Lập giải pháp công nghệ và cung cấp công nghệ
- Thiết lập hệ thống cơ sở hạ tầng
- Tuyển dụng, đào tạo và cung cấp nhân sự cho hệ thống CSKH
- Tổ chức điều hành, quản lý, đào tạo chuyển giao hệ thống



## TẬP ĐOÀN HOA SAO

U'W . :+\$J - b[ 'H\ UJ ' !'H\Ub\Li | b'!<{ 'B ]  
] b'!Hc . :\$('' ) \* ) ' - ) - \* ! : U . :\$('' ) \* ) ' - ) - ,  
9a U] . ]bZc4 \cUgUc"j b'! 'k k k "\cUgUc"V&a "j b