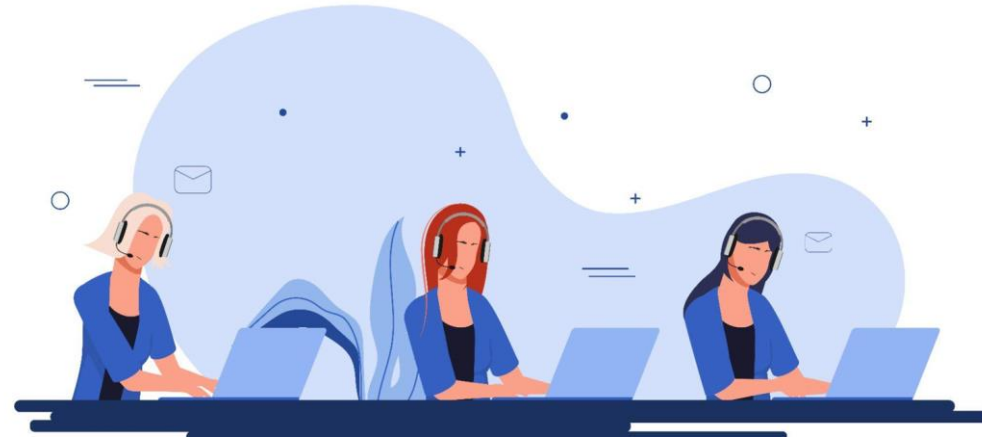




**E-commerce
&
E-shop Support**



Η σωστή επιλογή για την εξυπηρέτηση των πελατών σας!



Η εξυπηρέτηση πελατών είναι η σημαντικότερη πτυχή κάθε επιχείρησης. Λαμβάνοντας υπόψη πόσο σημαντική είναι η σχέση με το τελικό πελάτη, δεν θα θέλατε η ομάδα σας να αποτελείται από εξειδικευμένους επαγγελματίες με εμπειρία και γνώση στον κλάδο των πωλήσεων και της εξυπηρέτησης πελατών; Εάν ναι, τότε είναι καιρός να εξετάσετε την εξωτερική ανάθεση του τηλεφωνικού σας κέντρου.

Οι επαγγελματίες της **Infocall** έχουν όλα τα απαραίτητα εργαλεία και τη τεχνογνωσία να αναλάβουν την εξυπηρέτηση των πελατών σας με στόχο την βελτίωση της εμπειρίας τους και την αύξηση της παραγωγικότητας.

- Εστιάστε στην εξυπηρέτηση σας
- Επενδύστε λιγότερα κεφάλαια
- Μειώστε τον κίνδυνο
- Επιταχύνετε την καινοτομία σας
- Μείνετε μπροστά από την τεχνολογία

Το κλειδί για την απόκτηση και τη διατήρηση πελατών έγκειται στην παροχή μιας εξαιρετικής εμπειρίας.

✓ Quality Assurance



✓ Το μυστικό της επιτυχίας μας

- Βελτίωση της διασφάλισης ποιότητας στην εξυπηρέτηση πελατών
- Παρακολούθηση απόδοσης
- Παρακολούθηση ποιότητας εξυπηρέτησης
- Καθοδήγηση ομάδας σε πραγματικό χρόνο
- Συνεχείς εκπαιδεύσεις
- Διατήρηση υψηλού επιπέδου στην εξυπηρέτηση πελατών
- Ποιοτική και ποσοτική ανάλυση αποτελεσμάτων
- Ανάλυση προβλημάτων

Διασφαλίζουμε ότι όλες οι κλήσεις σας απαντώνται έγκαιρα και με επαγγελματισμό



Επιλέξτε την υπηρεσία Overflow κλήσεων

Όταν :

- Θέλετε να εξοικονομήσετε χρόνο και να εστιάσετε στο after sales.
- Θέλετε να εξυπηρετείτε όλο το 24ωρο
- Θέλετε να απαντάτε με επαγγελματισμό σε κάθε κλήση
- Θέλετε να μην χάνετε ούτε μια κλήση
- Θέλετε τα παράπονα να διαχειρίζονται με ευθύνη και συνέπεια
- Θέλετε να αφοσιώνεται ο απαραίτητος χρόνος σε κάθε πελάτη

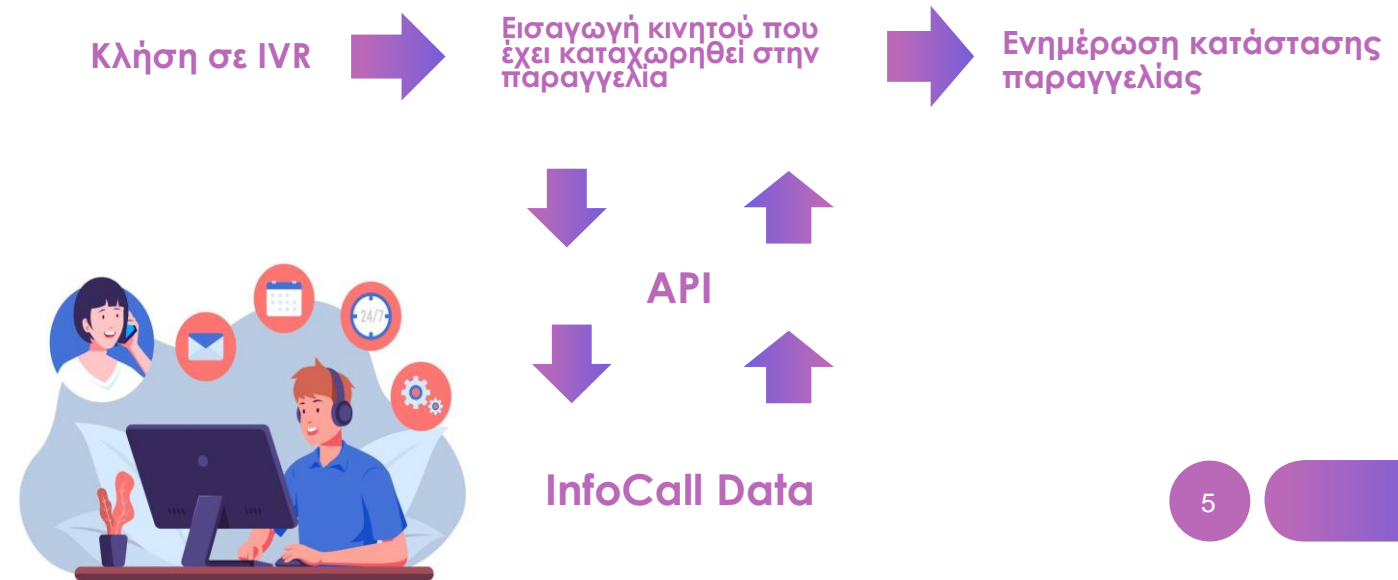
- Η **Infocall** προσπαθώντας συνεχώς την βελτίωση των υπηρεσιών της, παρουσιάζει την καινοτόμο υπηρεσία order tracking.
- Αυτοματοποιημένο σύστημα ενημέρωσης καταναλωτή χωρίς την διαμεσολάβηση Agent σε πραγματικό χρόνο
- Επιβεβαίωση παραγγελίας
- Ενημέρωση κατάστασης παραγγελίας
- Ενημέρωση κατάστασης αποστολής
- Οι κλήσεις αυτές δεν χρεώνονται στο υπάρχον πακέτο ecommerce.
- Σε περίπτωση αδυναμίας ταυτοποίησης η κλήση μεταφέρεται στο τηλεφωνικό κέντρο με όλες της αναγκαίες πληροφορίες για την άμεση εξυπηρέτηση.

* Σε περίπτωση που η κλήση μεταφερθεί σε agent ενεργοποιείται η χρονοχρέωση

Order Tracking

Ο μεγαλύτερος όγκος αιτημάτων κάθε e-shop είναι οι κλήσεις ενημέρωσης υπάρχουσας παραγγελίας.

Η **Infocall** με την διασύνδεση API μπορεί να ενημερώνει τους πελάτες σας χωρίς χρονοχρέωση, ώστε οι κλήσεις που πληρώνετε να είναι για τις πωλήσεις!

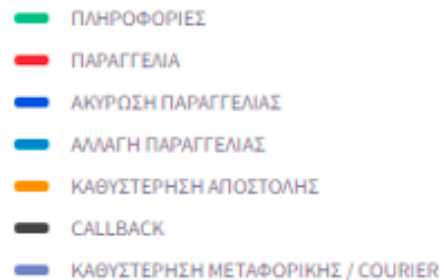


My Account

Με τη χρήση προηγμένης πλατφόρμας η Infocall καταγράφει κάθε κλήση και μεταφέρει μέσω της πλατφόρμας (MyAccount)

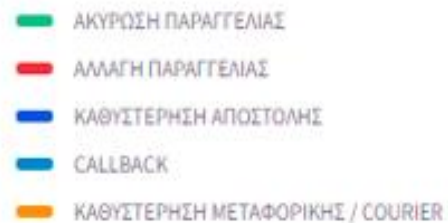
DAILY CALLS

Calls by Category



DAILY TICKETS

Tickets by Category



- **Dashboard** – από την σελίδα του Dashboard μπορείτε να βλέπετε τα στατιστικά των κλήσεων και παραγγελιών ανά ημέρα σε πραγματικό χρόνο
- **Tickets** – Στην αριστερή μπάρα βρίσκεται κάτω από το Dashboard η επιλογή Tickets. Το κάθε Ticket ορίζεται ως μία καταγραφή για την οποία εκκρεμεί κάποια ενέργεια από το δικό σας back office.
- **Κατηγορίες Ticket:**
- **My Tickets** - (Είναι τα Tickets που έχουν ανατεθεί στον δικό σας user)
- **All tickets** - (Όλα τα Tickets ανεξαιρέτως)
- **Unresolved tickets** - (Όλα τα “Ανοικτά” Tickets)
- **Resolved tickets** - (Όλα τα “Κλειστά” Tickets)

My Account - Dashboard

Συνοπτικά μπορείτε να δείτε:

- Συνολικό μηναίο – ημερήσιο τζίρο
- Ποσοστό πωλήσεων
- Μέσο καλάθι
- Λόγους επικοινωνίας
- Ημερήσια Tickets ανά κατηγορία

Dashboard Analytics

Monthly Phone Order Profit

12208.35 €



DAILY CALLS

Calls by Category



- ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ
- ΑΛΛΑΓΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ
- ΑΚΥΡΩΣΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ
- ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ
- ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ
- ΠΑΡΑΠΟΝΑ
- CALLBACK
- ΕΚΛΕΙΣΕ Η ΓΡΑΜΜΗ / ΛΑΘΟΣ ΚΛΗΣΗ / ΤΕΣΤ

DAILY TICKETS

Tickets by Category



- ΑΛΛΑΓΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ
- ΑΚΥΡΩΣΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ
- ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ
- ΠΑΡΑΠΟΝΑ
- CALLBACK
- ΕΚΛΕΙΣΕ Η ΓΡΑΜΜΗ / ΛΑΘΟΣ ΚΛΗΣΗ / ΤΕΣΤ

MONTHLY ORDERS

Total Monthly Orders

105

MONTHLY ORDER PERCENTAGE

Total Monthly Orders/Total Monthly Calls

10.79 %

SHOPPING CART AVERAGE

Total orders cost/Total orders

116.27 €

DAILY ORDERS

Total Daily Orders

2

DAILY ORDER PERCENTAGE

Total Daily Orders/Total Daily Calls

14 %

DAILY SHOPPING CART AVERAGE

Total Orders Cost/Total Orders

122.91 €

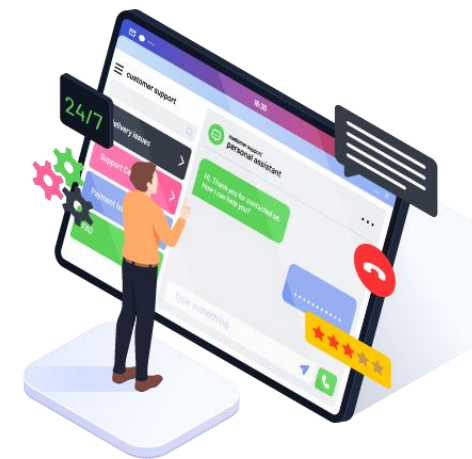
E-shop IT & AI Solutions

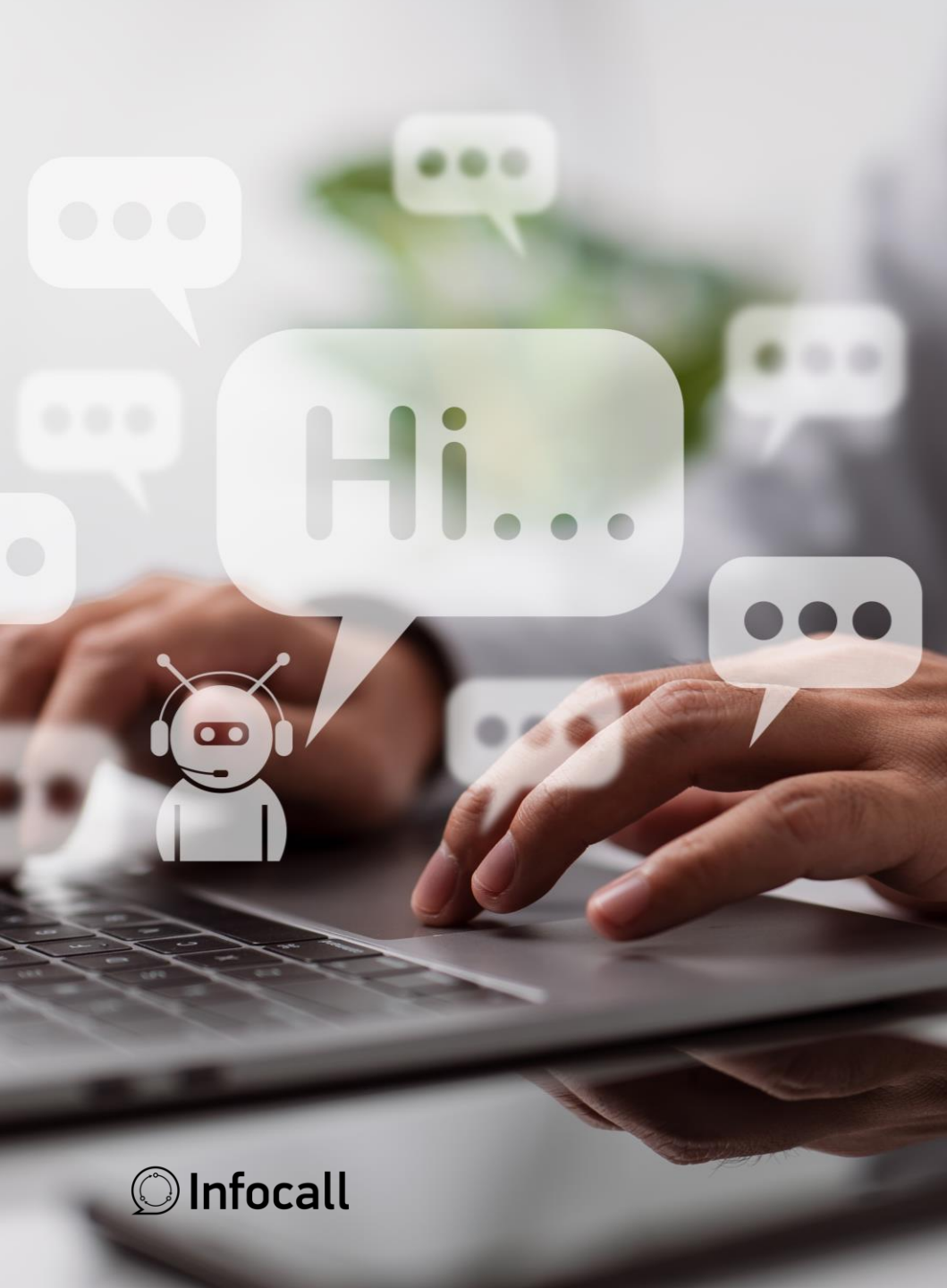
Αυτοματοποιήσεις

- Time Conditions - Λειτουργία βάσει του δικού σας ωραρίου
- Custom IVR - Τηλεφωνική Γραμματεία
- Ticket management
- Order Notification
- Order Feedback/ rating
- Ενημέρωση E - αποθήκης
- Αναμονή, Μεταφορά, Ηχογράφηση κλήσεων
- Voicemail
- Fax2Email

Διασυνδέσεις API

- Cs Cart
- Magento
- Magento 2
- Open Cart
- Presta Shop
- Shopify
- Woo Commerce
- eBay
- Amazon





Υπηρεσία Chat

Επικοινωνήστε άμεσα με τους επισκέπτες σας !

- Άμεση σύνδεση στην υποστήριξη
- Άμεση απάντηση στους πελάτες
- Προσφέρει πληροφορίες σχετικά με τη διαθεσιμότητα και το στάδιο αποστολής.
- Προτείνει προϊόντα
- Διαχειρίζεται πολλαπλά ερωτήματα πελατών ταυτόχρονα

Πακέτα E- Shop

- Συνεχής Εξυπηρέτηση πελατών χωρίς καμία διακοπή.
- Ειδικές Παραμετροποιήσεις βάσει των αναγκών σας.
- Αλλάξτε πρόγραμμα ή ακυρώστε ανά πάσα στιγμή χωρίς δεσμεύσεις.

Παροχές	Starter	Premium (Recommended)	Premium 24
Ελάχιστη Μηνιαία Χρέωση	50€	150€	500€
Χρέωση	0,45€ / λεπτό Διαχείρισης Κλήσης	0,40€ / λεπτό Διαχείρισης Κλήσης 0,48€ / λεπτό Διαχείρισης Κλήσης τις Κυριακές και Αργίες	0,40€ / λεπτό Διαχείρισης Κλήσης 0,48€ / λεπτό Διαχείρισης Κλήσης τις Κυριακές και Αργίες
Ωράριο Εξυπηρέτησης	Δευτέρα έως Σάββατο 09:00-21:00	Καθημερινά (&Αργίες) 08:00-22:00	24/7
Set-up Εργασιών (CTI, CRM, Τηλεφωνία & Reporting)	50€ (One-time fee)	Δωρεάν	Δωρεάν
Πλατφόρμα Διαχείρισης Κλήσεων	Δωρεάν	Δωρεάν	Δωρεάν
Απεριόριστοι χρήστες πλατφόρμας	✓	✓	✓

- Επιπλέον Παροχές

Υπηρεσία Back Office	Μηνιαία Κοστολόγηση	15€ / ώρα (40 ελάχιστες ώρες εργασίας / μήνα)
Υπηρεσία Διαχείρισης Ραντεβού	Μηνιαία Κοστολόγηση	50€ Μηνιαία / Υποκατάστημα/ **Δεν συμπεριλαμβάνει κόστος πλατφόρμας.**

**Πατήστε ΕΔΩ για να δηλώσετε
το ενδιαφέρον σας!**

Μερικοί από τους ικανοποιημένους συνεργάτες μας!

Επικοινωνήστε μαζί μας σήμερα να δώσουμε
λύση για το δικό σας e-shop!



TSAKIRIS MALLAS



MIGATO



FÜEL





Tel. 211 101 9600



Λ. Βουλιαγμένης 272B,
Άγιος Δημήτριος, 17343



sales@infocall.gr



@infocallgr



Infocall



www.infocallgreece.com

Thank you!



Infocall