



POKUD CHCETE MÍT VÝSLEDKY

dircom

**STRATEGIE SPOLUPRÁCE
V OBLASTI ŘÍZENÍ KOMUNIKACE**

- Spolupráce
- Řízená komunikace a outsourcing
- Kontrola kvality

**AUDIT
PRODEJNÍHO PROCESU**

- Nastavení obchodní strategie
- Identifikace cílové skupiny
- Budování efektivních týmů
- Diferenciace obchodu
- Konzultace a analýzy

**PROJEKTOVÉ ŘÍZENÍ,
PORADENSTVÍ**

- Audity
- Analýzy
- Outsourcing
- Principy
- Realizace
- Reorganizace
- Výstavba, zavedení

MARKETINGOVÉ KOMUNIKACE

- Firemní komunikační materiály
- Redesign firemních materiálů
- Corporate identity
- Grafické reklamní návrhy
- Direct marketing

WEB MARKETING

- Návrh a redesign webové prezentace
- Web marketing
- Analýza pozice a zvýšení návštěvnosti
- Optimalizace

TELEMARKETING

- Aktivní telemarketing
- Pasivní telemarketing
- Rychlé telefonické průzkumy
- Péče o klienty

MYSTERY CALL

- Externí ověření kvality poskytovaného servisu
- Srovnání poskytovaných služeb s konkurencí

HODNOCENÍ OPERÁTORŮ

- Analýzy skutečných hovorů
- Rating operátorů
- Controlling pro call centra
- Audity efektivní komunikace pro call centra

**KOUCOVÁNÍ,
KOMUNIKACE A VZDĚLÁVÁNÍ**

- Servis pro call centra
- Komunikační dovednosti
- Koučing týmů
- Prodejní dovednosti
- Rozvoj klíčových kompetencí

TECHNOLOGIE A SW

- Telekomunikace
- Systémová integrace
- CRM SW, ERP SW, MIS SW, DMS SW
- Facility management
- IT správa a podpora

VYMÁHÁNÍ POHLEDÁVEK

- Telefonické vymáhání
- Návazné služby
- Zabezpečení sítě

REFERENCE

MOTTO

**PARTNERSTVÍ SE SPOLEČNOSTÍ DIRCOM GROUP
JE TRVALÁ A KVALITNĚ ŘÍZENÁ OBCHODNÍ KOMUNIKACE,
ZAJIŠTĚNÁ ZKUŠENÝM TÝMEM S DLOUHOLETOU ODBORNOU PRAXÍ.**



PETR ŠAFÁŘ, DIRCOM GROUP S.R.O.

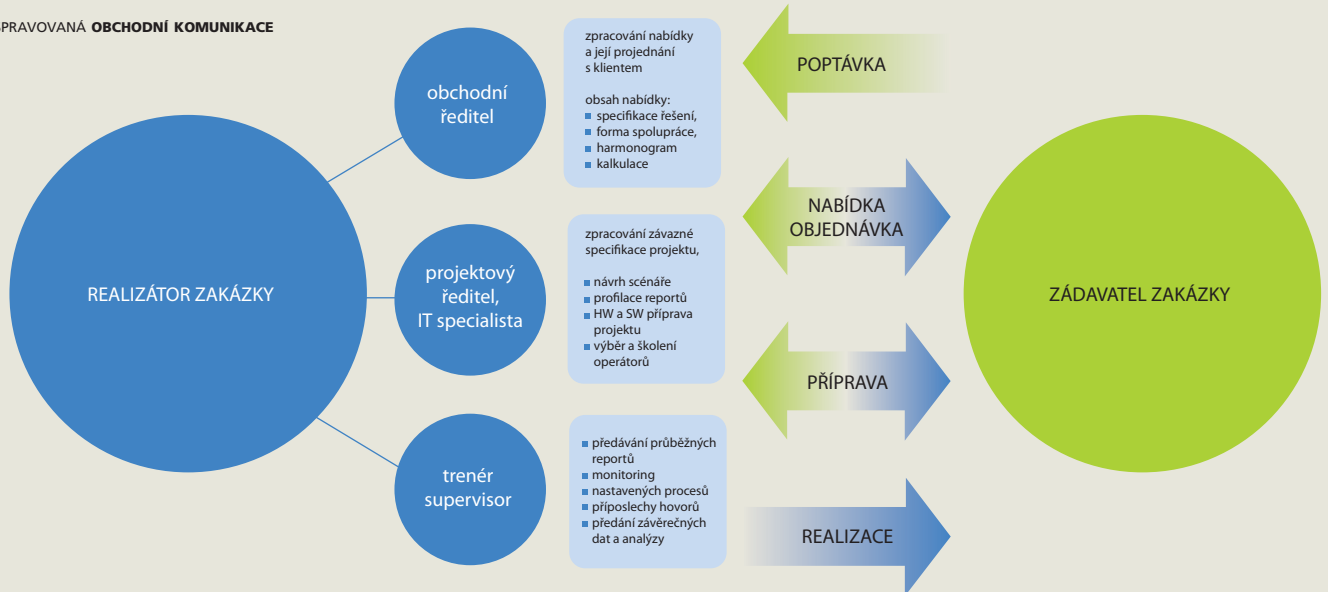
STRATEGIE SPOLUPRÁCE V OBLASTI ŘÍZENÍ KOMUNIKACE A PRODEJE

I Spolupráce? Proč?

Každá rozvíjející se společnost potřebuje mít silné finanční ukazatele. Expanduje-li společnost rychle za cenu navýšení počtu kmenových zaměstnanců, zvyšuje sice zisk, ale ukazatel „profit per head“ zůstává na stejné úrovni nebo se zvyšuje velice pozvolna. Metoda outsourcingu s jedním partnerem tento negativní vliv odstraní, aniž

by byla snížena kvalita outsourcovaných služeb. Navíc nevzniká potřeba nových investic do technologií, které při dnešním tempu velice rychle morálně i technicky zastarávají. Takové situace řeší váš partner.

KVALITNĚ SPRÁVOVANÁ OBCHODNÍ KOMUNIKACE



I Řízená komunikace a outsourcing

Jako většina společností na trhu i ve Vaší společnosti dnes nebo za několik týdnů může nastat otázka - jak zajistit dostatečnou kapacitu obsluhy klientů a zvýšení prodejů, což s sebou nese mimo jiné zvýšené nároky na management, vytvoření nových zaměstnaneckých pozic, nároky na IT, HR, investice do správy budovy apod. Výhodou interního řešení je nastavená kvalita uvnitř společnosti, přímý management a monitoring procesů.

Před rozhodnutím o jakou kapacitu rozšířit vlastní procesy dochází obvykle k outsourcování některých služeb.

Outsourcování jednotlivých aktivit různými komerčními partnery klade nároky na interní oddělení, přičemž se finanční a personální nároky na nastavení projektů zbytečně opakují při každém zadání.

I Řešení a kontrola kvality

V souladu s vizí naší společnosti jsme vybavili kontaktní centrum tak, abychom byli schopni snadno a pružně reagovat na požadavky našich zákazníků. Jádro celého řešení informačních technologií je koncipováno s důrazem na možnost flexibilně implementovat nové nástroje v podobě hardware i software. Celé řešení je otevřené. Otevřenost však pro nás neznamená jen interní možnost vyvíjet se, ale zejména pak možnost integrace našich systémů se systémy našich zákazníků.

Díky těmto aspektům jsme schopni snadno a pružně řešit komunikaci v celé její šíři – od běžné telefonie přes zpracování e-mailů,

sms až po specifické typy internetové komunikace a automatizovaného zpracování náročných typů žádostí či smluv.

Nezbytné a velmi důležité pro partnerství je bezpečnost – faktor, který naše společnost považuje za prioritu v oblasti informačních technologií. Každodenní správa zabezpečení, aktualizace bezpečnostních kontrol na serverech, aktualizace antivirového řešení, firewall, řízený přístup k datům a nonstop dozor nad systémy pomocí šifrovaného vzdáleného připojení jsou samozřejmostí zadání.

AUDIT PRODEJNÍHO PROCESU



obchodní strategie | budování obchodních týmů
diferenciace obchodu | konzultace a analýzy |

| Nastavení obchodní strategie

- analýza stávajících zákazníků
- vývoj jejich příjmů, analýza potenciálu
- rozpracování úvah o rozvoji produktů a zákaznických skupin

| Identifikace cílové skupiny a její oslovení

- identifikace cílových skupin nových produktů
- zpětná identifikace cílových skupin již zaběhlých produktů
- identifikace dalších potenciálů stávajících produktů
- kompletní zavedení nových produktů

| Budování efektivních obchodních týmů

- nastavení vyvážených týmů dle požadovaných rolí a dovedností
- rozvoj prezentačních dovedností
- řešení konfliktů
- dotahování dlouhodobých obchodních případů

| Diferenciace obchodu

- přímý, nepřímý, různé kanály
- snížení rizik výpadku příjmů určité skupiny trhu
- rozšíření zákaznických skupin

| Konzultace, analýzy

- osobní coaching, rozvoj osobnosti

PROJEKTOVÉ ŘÍZENÍ A PORADENSTVÍ



audit | analýzy | outsourcing | principy |
realizace | reorganizace | školení |

Analýza

- personální audit
- analýza kapacit
- analýza organizační struktury
- analýza funkcionalit technologií ve vztahu k potřebám společnosti
- analýza funkčnosti technologií a reportingu
- mapování procesů
- mapa interní komunikace
- systém personálních a obchodních výběrových řízení
- audit systému školení a coachingu
- audit systému odměňování
- analýza finanční náročnosti ve vztahu k outsourcingu

Implementace závěrů analýz a auditů

- školení, koučování a systematické vzdělávání personálu
- identifikace a vyhledávání vhodných kandidátů
- doporučení kapacitního nastavení
- optimalizace organizační struktury ve vztahu k potřebám společnosti
- návrh doplnění funkcionalit a zajištění upgrade potřebných systémů
- dohled nad implementací a začleněním do stávajících procesů
- komplexní návrh optimálního reportingu
- změny procesů vedoucích k vyšší efektivitě práce
- zavedení systému vnitřních zakázek – interní i externí SLA
- vytvoření šablon profesionálních skriptů, postupů řešení, metodik práce
- zavedení systému výběrových řízení zaměstnanců
- návrh průběžného systému školení a coachingu
- návrh systému odměňování pracovníků v návaznosti na reportované výsledky

Samostatné činnosti

- výstavba provozů na klíč
- řízení projektů
- mapování procesů, metodika
- školení, systematické vzdělávání
- coaching
- řízení workshopů
- facilitace

uvedené oblasti
jsou klíčovými
pro efektivní
řízení procesů



firemní komunikační materiály | redesign firemních materiálů |
corporate identity | grafické reklamní návrhy | direct marketing

Firemní logotyp

- návrh a zpracování nového loga
- zpracujeme redesign stávajícího zastaralého logotypu

Corporate identity

- návrh nového vizuálního stylu značky a redesign firemních materiálů
- zpracování komplexního manuálu jednotného vizuálního stylu a komunikace značky / corporate identity /

Vizuální komunikace

- návrhy reklamních a propagačních tištěných materiálů a běžně užívaných merkantilních tiskovin
- kompletní dtp zpracování
- tisková produkce a malonákladový tisk

Direct marketing

- návrhy a zpracování direct marketingové komunikace
- produkce direct mailových kampaní
- návrh a zpracování e-mailingových kampaní
- zpracování response

Vaše oči
si jako první z celé
této strany přečetly
právě tento text





návrh a redesign webové prezentace | web marketing
analýza pozice a zvýšení návštěvnosti | optimalizace |

Webová prezentace

- návrh a zpracování webové prezentace
- návrh architektury a programování
- redesign nevyhovující prezentace

Web marketing

- analýza pozice a návštěvnosti
- marketingové zacílení webové prezentace
- registrace uživatelů a zasílání newsletteru
- pravidelná aktualizace a poradenství

Optimalizace webu

- analýza klíčových slov
- optimalizace pro používané vyhledávače
- validace webu a SEO

Přínosy optimalizace webu

- zvýší návštěvnost
- znamená vyšší pozici ve vyhledávačích
- je levnější alternativou proti reklamním serverům

webová síť je dnes
podobná neuvěřitelně
složité džungli,
ve které pro přežití
platí jednoduchá
pravidla

klíčová je
vaše pozice ve
vyhledávačích

podíl vyhledávačů
na českém internetu

30 % google
60 % seznam





guerilla kampaně | event marketing | soutěže a hry | sociální sítě

■ Guerilla kampaně

- nestandardní komunikace v ulicích a na místech výskytu cílových skupin
- street art
- projekce, instalace
- PR využití a dokumentace

■ Event marketing

- strategie, scénář, koncept i realizace akcí pro koncové zákazníky nebo firemní akce
- netradiční pojetí, zvací proces, lokace, program, dekorace, zpětná vazba

■ Soutěže a hry

- projekty spotřebitelských soutěží
- komunikační kanály – sms, on-line, pošta, hostesky
- zajištění mechaniky, pravidel, právní konzultace, kreativního zpracování, unikátní výhry, vyhodnocení

■ Sociální sítě a platformy

- komunikace v jádru cílové skupiny
- wom efekt, „vytvoření“ advokátů značky
- originální projekty kde internet je pouze prostředek
- vytváření obsahu, videí, animací
- samplingy netradičních materiálů

netradiční
komunikace
netradičními
způsoby



aktivní telemarketing | pasivní telemarketing |
rychlé telefonické průzkumy | péče o klienty |

Aktivní telemarketing

- aktivní prodej služeb či produktů
- prodej inzerce
- sjednávání schůzek obchodníkům
- ověřování kontaktů
- telekomunikační služby

Pasivní telemarketing

- prodej produktů a služeb na základě inzerce zadavatele
- informace o produktech a příjem objednávek
- spotřebitelské soutěže
- scóring

Rychlé telefonické průzkumy

- průzkumy zákaznické spokojenosti
- marketingové průzkumy
- ověřování kontaktů

Péče o klienty

- reakce na klientovi požadavky
- změny v zákaznických databázích

Přínosy pro zadavatele

- **Kvalitní, profesionálně vyškolený tým operátorů**
- **Zkušený projektový tým**
 - zkušenosti s tvorbou strukturovaných dialogů
 - správná prezentace výhod daného produktu či služeb
- **Variabilita řešení**
 - rychlé navýšení počtu operátorů
 - přechodů z pasivního volání na aktivní nebo naopak
- **Detailní reporting**
 - vlastní vnitřní informační systém pro detailní reporting
 - denní, týdenní, měsíční nebo individuální reporting

Prioritou je pro nás nabídnout klientovi kvalitní službu
či zboží v pohodlí jeho domova nebo zaměstnání, počínaje telefonickým kontaktem operátora přes doručení na místo, které si klient sám určí až po spokojené využívání služby či zboží klientem.



externí ověření kvality poskytovaného servisu |
srovnání poskytovaných služeb s konkurencí |

Mystery call

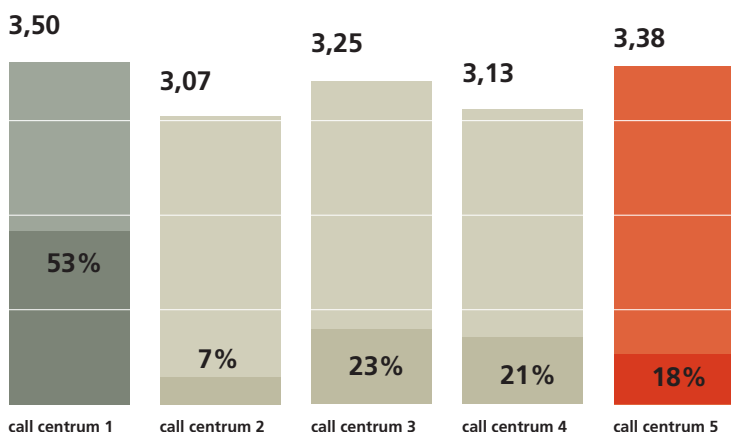
je kontrolním telemarketingovým nástrojem pro monitoring a měření kvality a efektivity telefonické komunikace

Co je cílem mystery call

- mystery call je způsob detailního srovnání kvality hovorů a úrovně služeb v konkurečních firmách
- měří komunikačních schopností operátorů, kvalitu obsluhy prodejní schopnosti
- prostřednictvím mystery callu lze získávat informace o konkrétních postupech užívaných konkurencí / např. v call scriptu /

Jak mystery call probíhá

- vyškolení tazatelé dodržují vytvořený call script a hrají svoji "roli"
- pro hodnocení a zpracování dat užíváme stejnou metodiku jako pro komunikační audit, což umožňuje porovnání získaných výsledků
- výsledkem je srovnání hlavních předností a nedostatků jednotlivých konkurečních subjektů a závěrečná doporučení.



Příklad hodnocení komunikační dovednosti:
Osobní přístup ke klientovi

Tmavší procentní část znázorňuje dosažené procento hovorů s nejvyšším možným hodnocením z celkového počtu hovorů.

Call centrum č.1 - přes nejlepší hodnocení (3,50) **není vítězem**. Operátoři podávající velmi **nevyrovnané výkony**. Někteří operátoři v této komunikační dovednosti zcela selhávají (viz procento nejlépe hodnocených hovorů).

V případě **call centra č.5** jde o velmi **vyrovnaný výkon** všech hodnocených operátorů (na druhé místo 3,38 stačilo pouze 18% nejlépe hodnocených hovorů). CC vykazuje výborně proškolené operátory, **skutečný leader**.



analýzy skutečných hovorů | rating operátorů |
controlling pro call centra | audity efektivní komunikace pro call centra

Audit efektivní komunikace

- účinně a nestranně měří kvalitu komunikačních schopností operátorů CC
- zjištěné kvalitativní výstupy převádí na měřitelné hodnoty a interpretuje
- dává doporučení, jak zvýšit kvalitu komunikačních dovedností operátorů CC

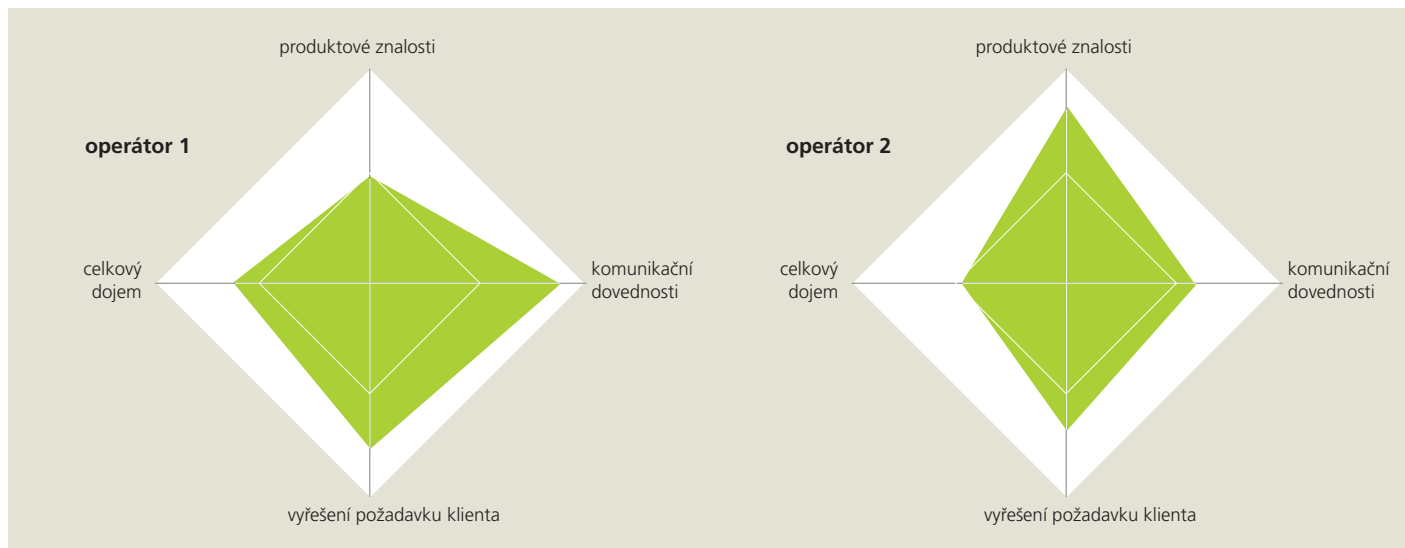
Objektivita získaných dat

- analyzujeme skutečné nenasimulované hovory
- výběr hovorů do celkového hodnoceného souboru se děje dle typu hovorů, dní v týdnu (pokud možno i denních hodin), počtu operátorů a dalších statistických hledisek
- metodika hodnocení je vytvořena přímo pro call centra a hodnocení telemarketingových operátorů

Hodnocení a interpretace dat

- výběr dat, způsob měření a zpracování dat umožňují získat objektivní výsledky
- využíváme hodnotitelů, kteří pracují jako lektori firemní komunikace
- získaná data důsledně interpretujeme, upozorňujeme na možná úskalí statistického zpracování

Příklad výsledku při hodnocení operátorů





servis pro call centra | komunikační dovednosti |
koučing týmů | prodejní dovednosti | rozvoj klíčových kompetencí

■ Servis pro CC

- sestavíme program podle vašich potřeb
- známe realitu call center, jsme praktici, všichni naši lektori v CC pracovali nebo pracují
- společně určíme cíl spolupráce

Operátoři

- aktivní vedení telefonického hovoru
- prodej, reklamace a stížnosti,
- řešení obtížných hovorů
- vymáhání pohledávek
- prevence syndromu vyhoření

Supervizoři, teamleadéři, trenéři, koučové

- vedení lidí v CC
- vedení lidí hodnotícího pohovoru a zpětná vazba
- koučování
- lektorské dovednosti a trenérství
- supervize supervizorů

Management

- individuální koučování
- skupinové koučování
- trénink určené dovednosti

■ Firemní vzdělávání

Kurzy a tréninky. Důraz klademe na to, aby si účastníci odnesli nejen zajímavé informace, ale hlavně praktické postupy pro jejich vlastní práci. Minimum teorie, maximum tréninku, praxe a života.

■ Koučování

Máte pracovní problémy a řešíte je dlouho či obtížně? Koučování vám pomůže rychle najít řešení a naplnit cíl, na kterém potřebujete pracovat. Klienti často oslovují kouče když potřebují například připravit na novou manažerskou pozici, zavést velkou firemní změnu, zvýšit výkon, zvládnout krizi, zjistit své další profesní směřování. Škála situací vhodných pro koučování je široká a stačí jedno nezávazné setkání, kde společně zjistíme, zda vám pomůže koučování nebo jiná forma podpory (kurzy, vzdělávání, konzultace).

Koučujeme jednotlivce, ale vynikající formou rozvoje je i koučování celých týmů. Tam je koučování nenahraditelným nástrojem akcelerace týmové práce, nastartuje nové týmy, fungujícím týmům zvedne výkon a vyřeší potíže.

Chcete dovednosti?
Najděte si vhodný kurz
nebo tréning. Chcete řešení?

**Najděte si
vhodného
kouče!**



řešení telekomunikačních sítí | dodávka, implementace, podpora |
outsourcing | obchodní strategie | konzultace a analýzy

Telekomunikace

- pobočkové ústředny výrobců Avaya a Aastra (Ericsson)
- nahrávání hovorů, faxový server, hlasová pošta,
- automatická spojovatelka, Alarm messaging, IVR

Kontaktní centra

- kontaktní centra výrobců Avaya, Aastra (Ericsson), Datasys

Systémová integrace

- integrace HW a SW, získávání synergických efektů z provázání technologií, např. přiřazení nahrávky přímo do CRM k telefonnímu číslu

CRM SW

- procesní CRM pro správu, třídění a práci s požadavky směřujícími do firmy, nastavení procesů v rámci společnosti, úprava a vývoj na míru

ERP SW

- kompletní ERP systém – účetnictví, odbyt, sklady, faktury, penalizace, upomínky, manažerské informace, evidence smluv, evidence objednávek, atd.

MIS SW

- manažerský informační a analytický systém, slouží pro rychlé a přesné informace, cashflow, plánování rozpočtů, sledování rozpočtů vůči realitě, rychlé informace o nestandardních stavech formou hlídání odchylek, plánování, modelace, controlling, konzultace a pomoc s nastavením manažerských systémů a získáváním manažerských informací

DMS SW

- kompletní správa oběhu dokumentů

Facility management

- správa majetku v rámci společnosti – údržba, autoprovaz, technologie, helpdesk, CAD vizualizace, plánovaná údržba, nemovitosti, smlouvy, rezervace

IT správa a podpora

- kompletní správa IT, kombinace vzdálené správy a podpory na místě, nastavení a plnění IT strategie, udržování a rozvoj systémů, servery, zálohování, PC, aplikace, tiskárny, aktivní prvky atd.

Tisková řešení

- nastavení tiskové strategie s cílem maximálních úspor, dodávka, implementace a support tiskových řešení

HW

- servery, blade a UNIX servery, vybavení datových center, aktivní prvky (switche a routery), vizualizace, storage

| Návrhy, konzultace, analýzy

- návrh řešení telekomunikačních sítí, kontaktních center, konzultace v rámci rozvoje SW a HW infrastruktury, analýzy návratnosti investic do IT projektů, analýzy úspor a zvýšení výtěžnosti IT infrastruktury

| Zpracování studií, projektů

- příprava studií proveditelnosti a rizik, předprojektový a projektový průzkum

| Projektové řízení

- projektové vedení projektů, stanovení a hlídání dodržování dohodnutého harmonogramu

| Dodávka, implementace, podpora

- dodávka HW, SW, implementace dle nastaveného harmonogramu, následná správa a podpora dodaných technologií, sledování nových trendů a návrhy rozvoje technologií

| SLA

- garance řešení poruch v rámci nastavených podmínek

| Outsourcing

- pronájem technologií bez nutnosti počátečních investic, rozložené a jasně predikované náklady, výrazné snížení rizika vlastnictví technologií, pružnost a flexibilita pro změny

Nasloucháme našim
zákazníkům a pomáháme
dosáhnout jejich cílů
prostřednictvím našich
technologií a služeb.



telefonické vymáhání | možnost odkupu pohledávek |
firemní i privátní subjekty | komplexní zajištění služby |

Telefonické vymáhání

- zahrnuje komunikaci s klienty poskytovatele produktu (využití interních/externích databází)
- doporučení forem komunikace podle typu produktu
- nákupní a post-nákupní komunikaci se zákazníky
- hledání a navržení optimálního způsobu řešení vzniklé situace
- vyhledání vhodného bonusu motivujícího klienta k další spolupráci
- upozornění na termín úhrady první splátky
- "early collections"
- upomínání klientů s prodlevou úhrady 30, 60, 90 dnů
- sjednání způsobu úhrady v náhradním termínu
- sjednání splátkového kalendáře
- namotivování klienta k úhradě vhodně zvoleným bonusem

Návazné služby

- po vyčerpání možností telemarketingu při vymáhání pohledávek komplexní zajištění služby se specializovanou AK
- možnost odkupu pohledávek
- individuální řešení pohledávek pro firemní i privátní subjekty

Zabezpečení sítě

- přístup do domény autorizován
- interní síť nepřístupná přes internet
- blokáce sítě
- antivirové řešení
- pracovní stanice bez možnosti kopírování dat na přenosná média, bez možnosti privátního e-mailu
- bezpečnost dat
- klientská data na serveru v lokální síti
- databáze přístupné pouze autorizovaným osobám
- zálohy dat zrcadlením disků
- servery jsou umístěny v místnosti zabezpečené EZS a bezpečnostním zámekem

nabízíme
našim klientům
komplexní řešení
jejich pohledávek

REFERENCE

GE MONEY BANK
CITIBANK
VODAFONE
RAIFFEINSEN BANK
ČLPR
REFLECTA
REVENT
SAP
SAS
TNT POST
VŠUP
BRITISH CHAMBER OF COMMERCE
DIAL GROUP
EUROMEDIA
CENTRUM ANDRAGOGIKY
ISC
IPSEN
NESS CZECH
PROG - SOFT
ALLIANCE HEALTHCARE
eBANKA
KH TRADING
TYFLOCENTRUM PRAHA
ČESKÉ AEROLINIE
HEINEKEN
ESSO
TELEFONICA O₂
PLZEŇSKÝ PRAZDROJ
HOLS
ALPHA FLIGHT
ZNOVÍN ZNOJMO
MADETA GROUP
INTRAS CONSULTING

DIRCOM GROUP, S.R.O.
KORUNNÍ 957/35
120 00 PRAHA 2, VINOHRADY

WWW.DIRCOM.CZ