



## **OFERTA WSPÓŁPRACY**

**IQSERWIS SP. Z O.O.**

**03-801 WARSZAWA**

**UL. ZAMOYSKIEGO 45a / 10**

**EMAIL: [biuro@iqserwis.pl](mailto:biuro@iqserwis.pl)**

**Tel: 022 486 38 90 lub 086 212 77 00**

**WARSZAWA 2011**

## Spis treści

- Informacje o IQSerwis
- Oferta
  - CallCenter
  - Sales
  - Marketing
- Technologie i bezpieczeństwo danych
- Odpowiedzialność

## Informacje o IQSerwis

**IQSerwis** z siedzibą w Warszawie rozwija działalność na rynku usług Contact i Call Center od 2008r. Oddział telemarketingu i logistyki mieści się w Łomży na łącznej powierzchni 350m2., gdzie znajdują się dwie niezależnie zarządzane sale operacyjne z 40 stanowiskami (80 konsultantów w systemie dwu zmianowym) oraz zaplecze logistyczne

W ramach prowadzonych projektów IQSerwis Dział Logistyki stale współpracuje z siecią 20 własnych kurierów oraz współpracuje z największymi firmami kurierskimi.

Drugie nasze CallCenter mieści się w Białymstoku, gdzie posiadamy dodatkowe 25 stanowisk w pełni wyposażonych i działających z zastosowaniem najnowszych rozwiązań CallCenter.

W ramach obszaru naszej działalności – marketing - proponujemy naszym klientom usługi które są uzupełnieniem naszych pozostałych obszarów działania (CallCenter , Sales). Głównymi elementami marketingu jest stworzenie klienta, jego obsługa i utrzymanie. Opierając się na własnych strukturach i biurach terenowych ale również z licznie współpracującymi z nami strukturami zewnętrznymi oferujemy Państwu kompleksowe rozwiązania marketingowo-logistyczne.

Wyróżnia nas unikalny system motywacyjny gwarantujący wysoką jakość realizacji zadań przez kadrę konsultantów i menedżerów projektów, zarządzanie procesowe oraz nowoczesna infrastruktura techniczna (w tym nowatorski, w pełni skalowalny CRM). Optymalnie dobrani, przeszkoleni Konsultanci zapewniają wysoki poziom rozmów oraz budowanie przyjaznych relacji z Klientami naszych Partnerów.

Misją firmy jest zapewnienie efektywnej komunikacji z Klientem. Naszą ambicją jest kreowanie potrzeb Klienta poprzez wykorzystanie unikalnej wiedzy i potencjału pracowników.

Płaska struktura organizacyjna zapewnia sprawny przepływ informacji oraz szybki proces decyzyjny. Wysokie wynagrodzenia i dobra atmosfera pracy skutkujące niskim poziomem rotacji – do 20%.

Każdy z pracowników - zgodnie z wartościami Spółki - kieruje się pięcioma prostymi zasadami: 1. Działaj zawsze z myślą o Kliencie 2. Bądź kulturalny, to gwarancja wywarcia dobrego wrażenia 3. Nie zwlekaj, po prostu zrób 4. Panuj nad sobą i emocjami Klientów 5. Zawsze dotrzymuj słowa.

Polityka personalna firmy to: stałe, stabilne zespoły, pracownicy zatrudnieni na umowę o pracę i umowę zlecenie. Firma przyjazna pracownikowi: wzrost wynagrodzenia wraz ze stażem pracy, atrakcyjne systemy prowizyjne i premiowe, szkolenia, coachingi oraz zajęcia integracyjne.

## Oferta

### CALLCENTER

- Telesprzedaż, dosprzedaż produktów
- Infolinie konsumenckie
- Infolinie i telemarketing
- Generowanie leadów
- Kampanie SMS
- Przyjmowanie zamówień
- Wsparcie promocji w innych mediach
- Umawianie spotkań handlowych, zwiększanie trafiku w salonach
- Badania rynku
- Badania opinii – ankiety
- Tworzenie i weryfikacja baz danych
- Windykacja należności
- Wynajem stanowisk Contact i Call Center
- Kampanie utrzymaniowe
- W ramach usług obsługi klienta oferujemy m.in: welcome calls, serwisy informacyjne dla klientów, monitoring i windykację należności, obsługę programów utrzymania klientów Istnieje możliwość pełnego zintegrowania CRM i systemu Klienta lub implementacji systemu Klienta na komputerach IQSerwis.

Istnieje możliwość pełnego zintegrowania CRM i systemu Klienta lub implementacji systemu Klienta na komputerach IQSerwis.

## **SALES**

- Własne grupy Sprzedawców aktywnych (door to door)
- Outsourcing sił sprzedaży (dedykowani sprzedawcy)
- Podpisywanie umów w siedzibie Klienta
- Dosprzedaż usług w siedzibie Klienta Up-selling
- Ankiety door to door
- Projektowanie procesu sprzedażowego
- Doradztwo w przygotowaniu oferty
- Pozyskanie klienta oraz obsługa logistyczna dokumentacji

## **MARKETING**

- materiały reklamowe, ulotki - przygotowanie, druk, dystrybucja,
- Logistyka dokumentów do klienta
- Dystrybucja umów i podpisywanie umów w siedzibie klienta
- mailing – przygotowanie, druk, kopertowanie, nadanie na pocztę,
- backoffice – obsługa zamówień, pakowanie, wysyłka,
- archiwizacja dokumentów.
- Animacje, degustacje, hostessy
- Instalacje POSM
- Copacking

## Technologia i bezpieczeństwo danych

1. 65 profesjonalnie wyposażonych stanowisk telefonicznych
2. zabezpieczone i odseparowane od siebie sale sprzedażowe z kontrolą dostępu /wejście na kartę /
3. wysokiej jakości komputery + monitory LCD
4. platforma sprzętowo systemowa
5. profesjonalną aplikację dedykowaną dla CC
  - o obsługa projektów out band / inband
  - o Zintegrowane narzędzie do tworzenia kampani i budowania skryptów
  - o System nagrywania i archiwizacji rozmów
  - o System generowania raportów
    - skuteczność
    - efektywność
    - czas i jakość pracy Konsultantów
    - raporty własne Klienta
    - raporty dzienne / tygodniowe / miesięczne
6. profesjonalny CRM
7. zabezpieczenie serwerów / specjalne oprogramowanie
8. centrala telefoniczna
9. system kontroli wejść / wyjść do siedziby firmy
10. system zabezpieczeń danych / szyfrowanie, back-up
11. trzy niezależne łącza internetowe
12. ISDN PRA - 2 trakty (szt.)
13. zapewniamy wskaźnik SLA na poziomie 99% z możliwością dopracowania i osiągnięcia wskaźnika na poziomie 99,9%

## Odpowiedzialność

Niniejszy dokument nie stanowi ostatecznej oferty i powinien być traktowany jako podstawa do przedstawienia i uzgodnienia oferty szczegółowej. Wszelkie propozycje współpracy, będą przedmiotem analiz oraz negocjacji.