ER Call Center
+49 151 11139589
+389 71 255640
info@er-callcenter.de
www.er-callcenter.de

ER TELEKOMMUNIKATION DOOEL Skopje · Ho Shi Min nr. 309 B · Skopje-Butel · Nordmazedonien

DE

ER Call Center · Unternehmenspräsentation

Deutschsprachiger Nearshore-Kundenservice & BPO für den DACH-Markt

ER Call Center ist die operative Marke der ER TELEKOMMUNIKATION DOOEL Skopje. Wir unterstützen Unternehmen bei Kundenservice, Vertriebssupport, Terminierung und Backoffice mit projektbezogenen deutschsprachigen Teams.

Unser Modell

- 3–25 deutschsprachige Agents als planbare Projektgröße
- Separate Teams und Rollen je Projekt
- Definierte Gesprächsleitfäden, Status und Eskalationswege
- QA, Coaching, KPI und projektbezogenes Reporting
- Skalierung nach Prozess, Schulung und verfügbarer Kapazität

Typische Einsatzfelder

- Inbound-Kundenservice und First-Level-Support
- Outbound-Kampagnen und Vertriebssupport
- B2B-Terminierung und Leadqualifizierung
- Rückgewinnung und Bestandskundenkommunikation
- E-Mail, Backoffice und projektbezogene Folgeaufgaben

> Konkreter Scope, Servicezeiten, KPI und Leistungsumfang werden vor Projektstart individuell vereinbart.

ER TELEKOMMUNIKATION DOOEL Skopje
Ho Shi Min nr. 309 B
Skopje-Butel, Nordmazedonien

GESCHÄFTSFÜHRUNG & REGISTER
Enis Ademi
EMBS 7839145 · EDB 4038026526061

KONTAKT
+49 151 11139589 · +389 71 255640
info@er-callcenter.de · www.er-callcenter.de

ER Call Center
+49 151 11139589
+389 71 255640
info@er-callcenter.de
www.er-callcenter.de

ER TELEKOMMUNIKATION DOOEL Skopje · Ho Shi Min nr. 309 B · Skopje-Butel · Nordmazedonien

SQ

ER Call Center · Prezantimi i kompanisë

Shërbim klienti Nearshore dhe BPO në gjuhën gjermane për tregun DACH

ER Call Center është marka operative e ER TELEKOMMUNIKATION DOOEL Skopje. Ne mbështesim kompanitë me shërbim klienti, mbështetje shitjesh, caktim takimesh dhe backoffice përmes ekipeve gjermanishtfolëse të organizuara sipas projektit.

Modeli ynë

- 3–25 agjentë gjermanishtfolës si madhësi e planifikueshme e projektit
- Ekipe dhe role të ndara për çdo projekt
- Skripte, statuse dhe rrugë eskalimi të përcaktuara
- QA, coaching, KPI dhe raportim sipas projektit
- Zgjerim sipas procesit, trajnimit dhe kapacitetit të disponueshëm

Fushat tipike

- Shërbim klienti inbound dhe First-Level-Support
- Fushata outbound dhe mbështetje shitjesh
- Caktim takimesh B2B dhe kualifikim lead-esh
- Rikthim dhe komunikim me klientët ekzistues
- E-mail, backoffice dhe detyra pasuese sipas projektit

> Scope-i konkret, orari i shërbimit, KPI-të dhe shërbimet përcaktohen individualisht para fillimit të projektit.

ER Call Center
+49 151 11139589
+389 71 255640
info@er-callcenter.de
www.er-callcenter.de

ER TELEKOMMUNIKATION DOOEL Skopje · Ho Shi Min nr. 309 B · Skopje-Butel · Nordmazedonien

MK

ER Call Center · Презентација на компанијата

Германскојазична Nearshore корисничка поддршка и BPO за DACH пазарот

ER Call Center е оперативниот бренд на ER TELEKOMMUNIKATION DOOEL Skopje. Ги поддржуваме компаниите со корисничка поддршка, продажна поддршка, закажување термини и backoffice преку германскојазични проектни тимови.

Нашиот модел

- 3–25 германскојазични агенти како планирана проектна големина
- Одделни тимови и улоги по проект
- Дефинирани скрипти, статуси и ескалациски патеки
- QA, coaching, KPI и проектно известување
- Скалирање според процес, обука и достапен капацитет

Типични области

- Inbound корисничка поддршка и First-Level-Support
- Outbound кампањи и продажна поддршка
- B2B закажување термини и квалификација на leads
- Реактивација и комуникација со постојни клиенти
- E-mail, backoffice и проектни следни задачи

> Конкретниот scope, работното време, KPI и услугите се договараат индивидуално пред стартот на проектот.