

Ārpakalpojuma resursa izmantošana **klientu apkalpošanā**



Helvids SKELTONS

SIA Plainstream

Pilna servisa klientu apkalpošanas ārpakalpojums

Ārpakalpojums = **uzdevumus/pakalpojumus**, ko uzņēmums ir nodevis
izpildei **citiem/ārējiem** uzņēmumiem.

Uzņēmēji nomaina **fiksētās izmaksas** (*darbinieki, atbalstoši/uzraugošais
personāls, telpas, aprīkojums, specializētie risinājumi/normas*) uz
mainīgajām izmaksām, kas dinamiski atbilst uzņēmējvides prasībām.





- ✓ Iespēja koncentrēties uz **uzņēmuma** galveno **ekspertīzi**.
- ✓ Uzņēmuma **KPI** - apgrozījums uz vienu darbinieku.
- ✓ Papildus **+ kompetences**
- ✓ **PRO** - līmeņa tehniskie risinājumi un automatizācijas
- ✓ **Effektīva** process pārvaldība
- ✓ Pielāgošanās apjoma **dinamikai**
- ✓ Centralizēta **pārvaldība**



Uzņēmuma **reputācija**



Informācijas **drošība**



Izmaiņu **elastība**



Papildus risinājumi



Svarīguma pakāpe

Populārākās ārpalpojumu sfēras



★ IT izstrādātāji



★ Ražošana



★ Finanances



★ Juristi



★ **Klientu apkalpošana**



★ Personāls



Klientu apkalpošana

★ Komunikācijas prasmes - vēlme **palīdzēt**



★ **Vienoti** apkalpošanas standarti



★ Pakalpojumu **zināšanu** bāze



★ Kvalitātes **kontrole**



★ Prasmju un iemaņu **pilnveidošana**



★ Servisa parametru kontrole **KPI**





Mīti un patiesība



Ārpakalpojums vienmēr ir lētāks, kā darīt pašiem

Efektivitāte



Ārpakalpojums mazina klientu apmierinātību

Darba prioritāte



Grūti strādāt - nevēlas veikt papildus darbus

vienošanās un atbildība



Neko nemāk un nesaprot

Informācijas aprite



Mums nestrādā - varbūt atdosim ārpakalpojumam

Procesu konsultācijas

Paldies par uzmanību,
veiksmi un izdošanos
klientu apkalpošanā!



Helvids SKELTONS
SIA Plainstream
Pilna servisa klientu apkalpošanas ārpakalpojums