

Fordi kundeoplevelse starter i telefonen...

Moranti Services er mere end et kundeservice-, call- og kontaktcenter – vi tilbyder også services, inden for specifikke områder, hvor erfaring og kompetencer er påkrævet. Og det gør vi døgnet rundt – året rundt.

Vi tilbyder global kundeservice og -support via hotline på 6 sprog. Supporten kan dække både, erhvervs- som privatkunder samt egne medarbejdere.

KUNDESERVICE

Kundeservice er et område, der dækker over en bred vifte af forskellige opgaver, hvor hver enkelt område/opgave, kræver særskilte kompetencer og personprofiler.

- **RECEPTION/OMSTILLING**

For at undgå unødvendig ventetid og tabte kald, vælger flere virksomheder at få en receptions- eller omstillingsløsning. Vi tilbyder, omstilling/viderestilling af kald, beskedmodtagelse og – håndtering i form af e-mails eller telefonbesked samt kalenderintegration.

- **KUNDESERVICE / HELP DESK (INBOUND - REAKTIV)**

Kundeservice er en udbygning af receptions- og omstillingsfunktionen og indbefatter bl.a.; besvarelser på forespørgsler, vejledning, support, sagsregistrering mv. Kundeservice / help desk kan enten benyttes som en fuld løsning (dvs. hvor Moranti tager alle indkomne kald), uden for normal åbningstider eller som overløb. Ved overløb re-directes kaldene til Moranti, hvis I selv oplever travlhed på egne linjer.

- **KUNDESERVICE / DATAHÅNDBLING (OUTBOUND - PROAKTIV)**

Telemarketing er en proaktiv tilgang til eksisterende såvel som kommende kunder. Den gode dialog og kundeoplevelse er vigtig både i forbindelse med tilfredshedsanalyser, servicekald, salg, anti churn, mødebooking mv.

RESTANCEINDDRIVELSE

Moranti Services har gennem årene opbygget en solid erfaring inden for restanceinddrivelse og forhandling af afdragsordninger på vegne af vores samarbejdspartnere.

BACK OFFICE

Moranti udfører mange typer af administrative opgaver, der med fordel kan outsources og derigennem sikrer økonomisk optimering, uden at gå på kompromis med kvaliteten.

- **ON-LINE ADMINISTRATION OG SOCIALE MEDIER**

ordrehåndtering og logistik, salgssupport og kalenderstyring, e-mail og SMS besvarelser, sociale medier, fx Facebook, LinkedIn mv., herunder ”posts” og ”chat”, digital hotline med vejledning i systemer

- **TRANSAKTIONSOVERVÅGNING, KORTSPÆRRING**

Moranti Services er anerkendt for vores kompetencer og definerede Corporate Governance og samarbejder med flere virksomheder inden for den finansielle sektor og erhvervsvirksomheder. Vi tilbyder bl.a. 24/7 overvågning af transaktioner på kreditkort, opfølgning ved mistanke om misbrug/fraud, opkald til bruger, kortspærring mv.

Moranti Services er en af Danmarks ældste service-, call- og kontaktcentre. Vi tilbyder standardiserede og skræddersyede løsninger inden for kundeservice / help desk, døgnvagt og –support samt back office opgaver. Vi servicere kunder globalt på 6 forskellige sprog. Vores hovedkontor er placeret i København, hvor ca. 100 dedikerede medarbejdere dagligt stræber efter at yde den gode oplevelse.

Fordi kundeoplevelse starter i telefonen...

DØGNVAGT OG -SUPPORT

Moranti har veletablerede og kvalificerede vagt- og supportteams – der løser en række opgaver 24/7- året rundt.

Medarbejderne i vores vagt- og supportteams vælges ud fra deres empatiske evner, erfaring og kompetencer inden for beredskab, support samt tekniske indsigt.

Vores døgnvagt og –support bevirker, at vi i dag er i stand at og servicere kunder på tværs af alle tidszoner.

VAGT

Vi samarbejder med en lang række virksomheder, hvor vi håndterer akutopkald, omhandlende alt fra storm-, vand- eller brandskader, motorstop, indbrud, allergiske reaktioner forårsaget af medicin og meget mere.

Veldefinerede beredskabsprocedurer sikrer korrekt håndtering af komplekse situationer, og bevirker, at bagvagt kan agere hurtigt og effektivt.

ALARMOVERVÅGNING OG TEKNISK SUPPORT

Oppetid, tilgængelighed og sikkerhed er essentielt for de fleste virksomheder. Moranti er 1. line support for en række virksomheder, hvor vi overvåger, behandler, fejlsøger og -retter fejl og/eller nedbrud på systemer og hardware – døgnet rundt, året rundt.

Meldingerne modtages enten pr. telefon, e-mail eller SMS.

Er der andre services, som I overvejer at outsource, er vi altid åbne for en dialog

Vi er PCI Compliant

Vi efterlever PCI DSS (The Payment Card Industry Data Security Standard). Det gør os i stand til at håndtere og behandle fortrolige betalingsoplysninger

Vi efterlever den danske Persondatalov

Vores medarbejdere uddannes og auditeres i vores sikkerheds-procedurer. Vi sikrer korrekt kontering og lagring af transaktions-informationer og personfølsomme data, som naturligvis hostes i Danmark.

Code of Business Conduct

Audits, træning og selvevaluerings-processer sikrer, at vi dagligt efterlever vores Code of Business Conduct, IT Security Code of practice samt CSR

læs mere på www.moranti.com

Kontakt os for et uforpligtende møde

Moranti Services A/S
Bådehavnsvej 2A
2450 København SV

Tlf.nr.: + 45 38 33 33 33

Mail: salg@moranti.com

Følg os på:



Moranti Services er en af Danmarks ældste service-, call- og kontaktcentre. Vi tilbyder standardiserede og skræddersyede løsninger inden for kundeservice / help desk, døgnvagt og –support samt back office opgaver. Vi servicerer kunder globalt på 6 forskellige sprog. Vores hovedkontor er placeret i København, hvor ca. 100 dedikerede medarbejdere dagligt stræber efter at yde den gode oplevelse.