



STATUS S.A.
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ

Status S.A.

Συνοπτική εικόνα

Τα στελέχη της εταιρείας δραστηριοποιούνται στον χώρο των ληξιπρόθεσμων απαιτήσεων περισσότερο από 15 έτη.

Η **Status S.A.** ξεκίνησε την λειτουργία της το 2003 από στελέχη που προσμετρούσαν πολυετή εμπειρία και θέσπισαν τον θεσμό της τηλεφωνικής ενημέρωσης Οφειλετών στην ελληνική αγορά.

Η έδρα της βρίσκεται στην Λεωφόρο Πειραιώς 59 Τ.Κ. 18540 στον Πειραιά και διαθέτει περισσότερες από 120 θέσεις εργασίας στις ιδιόκτητες εγκαταστάσεις της.

Status S.A.

Βασικές Αρχές Λειτουργίας

Σκοπός:

Βασικός σκοπός είναι η ενημέρωση των οφειλετών των οργανισμών ή επιχειρήσεων, ούτως ώστε να εξοφληθούν οι ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις, αλλά ταυτόχρονα να παραμείνουν αυτοί υγιείς πελάτες των οργανισμών ή επιχειρήσεων που εκπροσωπούμε(customer satisfaction).

Πάγια εταιρική πολιτική:

Η σύννομη διαφύλαξη των στοιχείων των πελατών και των οφειλετών και η τήρηση της εμπιστευτικότητας των δεδομένων σύμφωνα με τα συναλλακτικά ήθη και τους κανόνες της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.

Status S.A.

Παρεχόμενες Υπηρεσίες

Παρεχόμενες Υπηρεσίες:

Αναλαμβάνουμε την τηλεφωνική επικοινωνία για την υπενθύμιση κατάθεσης της οφειλής σε υποθέσεις με μικρή καθυστέρηση καθώς και την τηλεφωνική επικοινωνία για την εξόφληση της οφειλής ή την διαπραγμάτευση τμηματικών καταθέσεων σε υποθέσεις οριστικής καθυστέρησης καθώς και ρυθμίσεων οφειλών(settlements), διευκολύνοντας έτσι τους οφειλέτες.

Επίσης παρέχουμε στους πελάτες μας στατιστικά δεδομένα, προβλέψεις, αποτελέσματα και αναλύσεις οποιαδήποτε στιγμή μας ζητηθεί.

Status S.A.

Ανθρώπινο Δυναμικό

Εργασιακή
εμπειρία και
εκπαίδευση:

- Το 100% του ανθρώπινου δυναμικού της Status S.A. είναι δευτεροβάθμιας και τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και διαθέτει τουλάχιστον τριετή εμπειρία στο αντικείμενο που δραστηριοποιείται .
- Οι προϊστάμενοι των τμημάτων διαθέτουν εμπειρία σε όλα τα έργα που διαχειριζόμαστε (τηλεφωνικές επικοινωνίες) καθώς ως οργανισμός έχουμε υιοθετήσει την έννοια του rotation στην προσπάθεια μας να παρέχουμε τις καλύτερες δυνατές υπηρεσίες στους πελάτες μέσα από την άρτια εκπαίδευση του προσωπικού μας.
- Το ανθρώπινο δυναμικό επιμορφώνεται συνεχώς και ανά τακτά χρονικά διαστήματα.
- 09:00 – 20:00 από Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός αργιών

Ώρες παροχής
Υπηρεσιών:

Status S.A.

Οργανόγραμμα

Οργανόγραμμα:



Διασφάλιση Ποιότητας

Έλεγχος
Παρεχόμενων
Υπηρεσιών:

Η αποδοτικότητα και ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών ελέγχεται καθημερινά και αξιολογείται από τους προϊσταμένους και τον Διευθυντή Παραγωγής της εταιρείας μας.

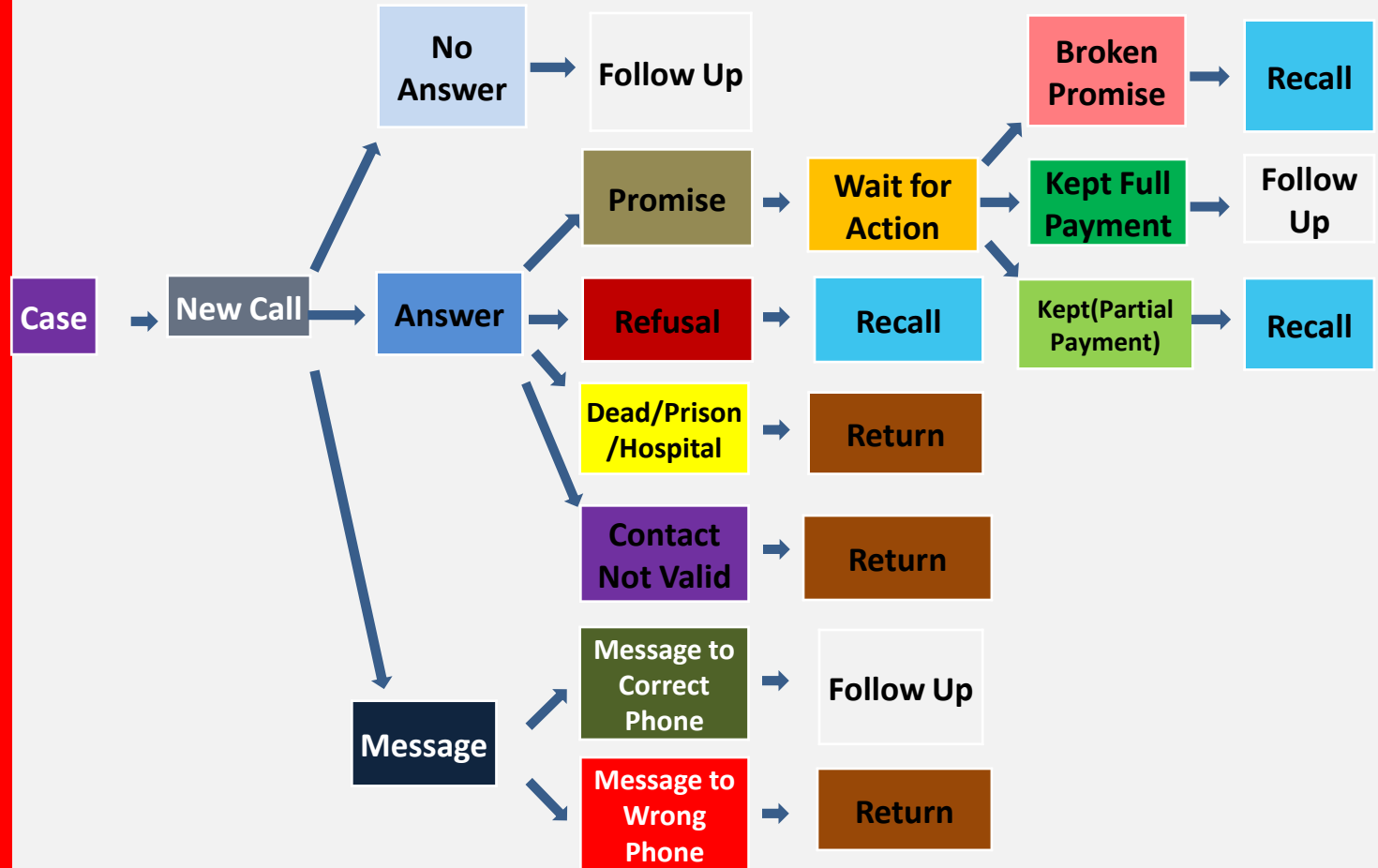
Ενδεικτικά αναφέρουμε την διαδικασία τήρησης αναλυτικών στοιχείων που μπορούμε να παρέχουμε κατόπιν αιτήματος και συνεννόησης με τους πελάτες μας:

- Θέση και agent που διαχειρίζεται κάθε κλήση.
- Διάρκεια κλήσης.
- Χρόνος αναμονής.
- Τηλεφωνικός αριθμός εισερχόμενος ή εξερχόμενος.
- Πελάτης επικοινωνίας.
- Αποτέλεσμα κλήσης.

Status S.A.

Διαδικασία Διαχείρισης Υποθέσεων

Η διαδικασία που ακολουθείται από την στιγμή που ανατεθεί υπόθεση προς διαχείριση:



Status S.A.

Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας

ISO 9001:2008:

Η STATUS S.A. έχει αναπτύξει και εφαρμόζει σύστημα διαχείρισης ποιότητας ISO 9001:2008 από την εταιρεία DQS (φορέας πιστοποίησης συστημάτων ποιότητας με έδρα την Γερμανία) και βρίσκεται στην διαδικασία πιστοποίησης για το σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας της Πληροφορίας κατά ISO/IEC 27001:2005.

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) της εταιρείας είναι σχεδιασμένο με βασικό στόχο την ικανοποίηση του πελάτη, θέτοντας υπό πλήρη έλεγχο όλες τις δραστηριότητες της εταιρείας και δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στην πρόληψη προβλημάτων, στην άμεση και αποτελεσματική αντιμετώπισή τους εάν αυτά εμφανιστούν και στη λήψη ενεργειών για τη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών.

Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας

ISO 9001:2008:

Η τήρηση των όσων προβλέπονται στο ΣΔΠ (Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας) είναι καθήκον όλων των εργαζομένων της STATUS S.A.. Παράλληλα, η Διοίκηση της Εταιρείας δεσμεύεται να παρέχει όλα τα μέσα και τους αναγκαίους πόρους, ώστε να εξασφαλίζει την ορθή εφαρμογή και συντήρηση του ΣΔΠ.

Η συνολική λειτουργία της STATUS S.A. διέπεται από τις αρχές που αποτυπώνονται στο ΣΔΠ, το οποίο είναι βασισμένο στις απαιτήσεις και προδιαγραφές που ορίζονται από το διεθνές πρότυπο ISO 9001:2008, την Ελληνική νομοθεσία καθώς και στις κατευθυντήριες γραμμές και στόχους των επαγγελματικών Συνδέσμων και Ομοσπονδιών όπου ανήκει η εταιρεία.

Status S.A.

Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας

Πιστοποιητικό
ISO 9001:2008:

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ 

Με το παρόν βεβαιώνουμε ότι η εταιρεία

Status S.A.E.
S.A. Λ. Αθηνών – Πειραιώς 59
18540 Πειραιάς
Ελλάδα

ανέπτυξε και εφαρμόζει ένα **Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας**.

Πεδίο εφαρμογής:
Ενημέρωση οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις.

Μετά από επιθεώρηση, η οποία τεκμηριώνεται με σχετική έκθεση αξιολόγησης, βεβαιώνεται ότι το Σύστημα Διαχείρισης ικανοποιεί τις απαιτήσεις του προτύπου:

ISO 9001 : 2008

Αριθμός καταχώρησης πιστοποιητικού	405445 QM08
Ισχύει από	2014-02-26
Ισχύει έως	2017-02-25
Ημερομηνία πιστοποίησης	2014-01-28

DQS Hellas Ltd.


Dr. Emmanouil Deligiannakis
Γενικός Διευθυντής

Accredited Body: Δραγούμη 6, 14561 Κηφισιά - Αθήνα



Πιστοποίηση ΣΔ
Αρ. Πρωτ 248



Status S.A.

Υποδομές

Υποδομές:

Η Status S.A. στεγάζεται σε ιδιόκτητες εγκαταστάσεις άνω των 600τ.μ..

Διαθέτει εξειδικευμένο εξοπλισμό και το σύστημα τηλεπικοινωνιών (Παραγωγής & Διοίκησης) της αποτελείται από:

- 2 Τηλεφωνικά κέντρα Panasonic KX-T 76401.
- CTI λογισμικό AroTRON Telephony Platform.
- Sytel Dialer συνολικής χωρητικότητας 120 θέσεων εργασίας.
- CRM AroTRON της CENTENTIA.
- Ολοκληρωμένο Data Center.
- Επιχειρησιακό σύστημα αποθήκευσης δεδομένων.
- Πλήρη Ενεργειακή Αυτονομία για το σύνολο των εγκαταστάσεων.
- Disaster Recovery Implementation & Plan.
- Καταγραφικό κλήσεων
- Οκτακάναλο σύστημα FCTS

DISASTER RECOVERY PLAN (DRP)

Στην περίπτωση ανάγκης υπάρχει κτίριο που βρίσκεται στην Λ. Πειραιώς & Ηπείρου (210 τ.μ.) ικανό να φιλοξενήσει άμεσα μέχρι και 60 χρήστες με εγκατεστημένο υπολογιστικό σύστημα με δομημένο δίκτυο και ολοκληρωμένη εγκατάσταση τηλεφωνικού κέντρου.

Στο σχέδιο έκτακτης ανάγκης, προβλέπονται μέτρα που στοχεύουν στα ακόλουθα:

- Ελαχιστοποίηση διακοπών της κανονικής λειτουργίας.
- Περιορισμός της έκτασης των ζημιών και καταστροφών και αποφυγή πιθανής κλιμάκωσης αυτών.
- Δυνατότητα ομαλής υποβάθμισης.
- Εγκατάσταση εναλλακτικών μέσων λειτουργίας εκ των προτέρων.
- Εκπαίδευση, εξάσκηση και εξοικείωση του ανθρώπινου δυναμικού με διαδικασίες έκτακτης ανάγκης.
- Δυνατότητα ταχείας και ομαλής αποκατάστασης της λειτουργίας.
- Ελαχιστοποίηση των οικονομικών επιπτώσεων.

Status S.A.

Ενδεικτικό Πελατολόγιο

Τραπεζικοί
Οργανισμοί:



ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ



Eurobank EFG



ALPHA BANK



attica bank

GENIKI

SOCIETE
GENERALE

7 Bank



MARFIN BANK



ASPIS BANK



ΕΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ
ΤΡΑΠΕΖΑ
ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ

Status S.A.

Ενδεικτικό Πελατολόγιο

Εταιρείες κινητής και σταθερής τηλεφωνίας διάφοροι μεγάλοι εμπορικοί οργανισμοί καθώς και εκπαιδευτικοί όμιλοι με ηγετική παρουσία στο χώρο τους.



Status S.A.

Επικοινωνία

Διεύθυνση: Λεωφόρος Πειραιώς 59 Τ.Κ.18540 –Πειραιάς.

Website: www.statussa.com.gr

e-mail: statussa@statussa.gr

Τηλέφωνο: 211-50.00.000

Fax: 210-4138551, 210-4138561