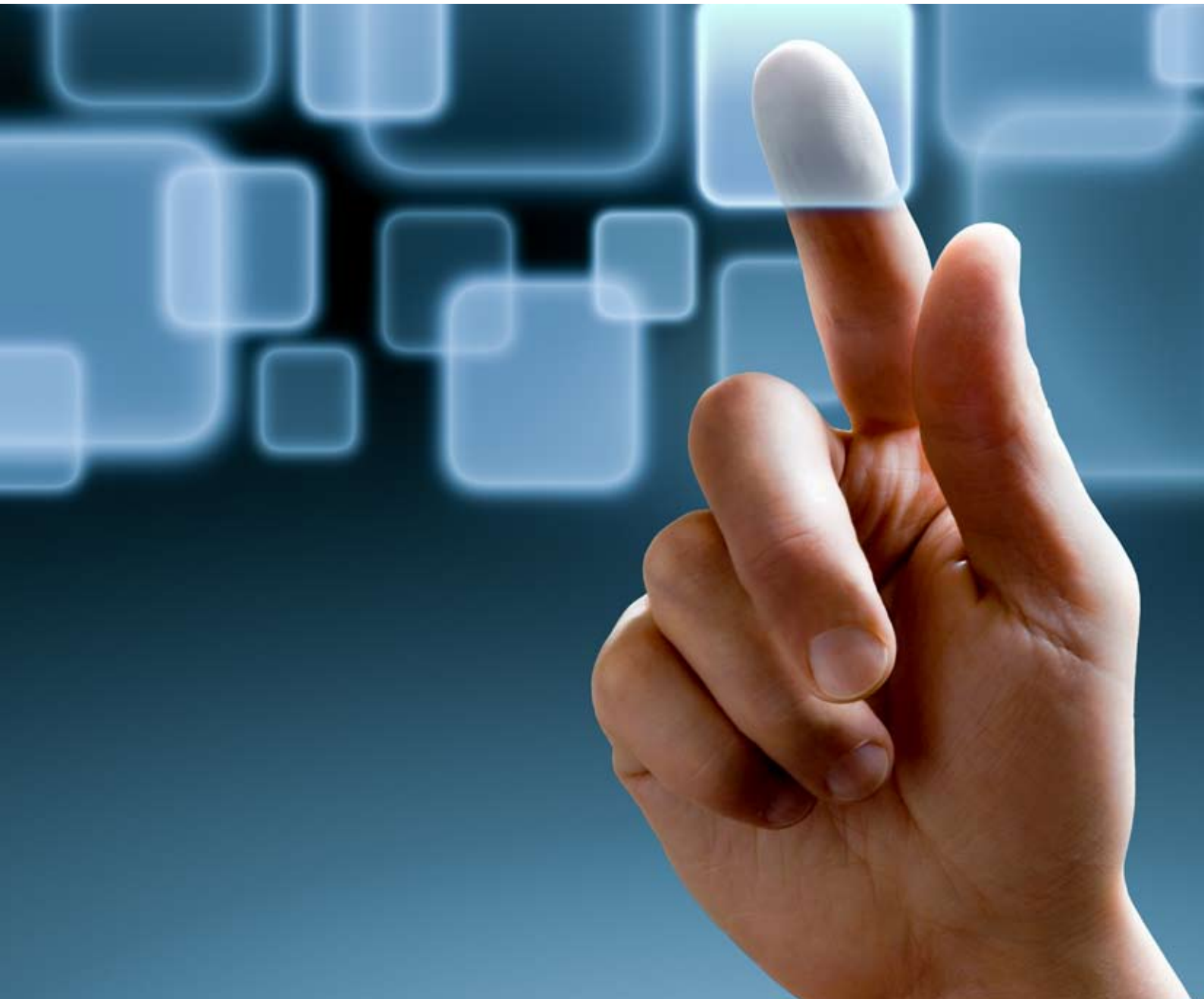




your
peace
of mind...







Η First Call S.A. ιδρύθηκε το 2002, έχοντας ως στρατηγικό της στόχο την ταχύτερη ανάπτυξη στον χώρο της διαχείρισης ληξιπρόθεσμων οφειλών για λογαριασμό τραπεζικών ιδρυμάτων, τηλεπικοινωνιακών οργανισμών και, γενικότερα, οργανισμών με ανάγκες συστηματικής διαχείρισης ληξιπρόθεσμων απαιτήσεων.

Η κουλτούρα της First Call συνοψίζεται στις αρχές της:

- Δέσμευση στην ικανοποίηση των προσδοκιών
- Επινόηση & υλοποίηση αποτελεσματικών μεθόδων
- Διαρκής εξέλιξη ανθρώπων & διαδικασιών
- Αξιολόγηση & επαλήθευση από τα αποτελέσματα των ενεργειών μας
- Συμμόρφωση στο ρυθμιστικό πλαίσιο & τις πολιτικές των οργανισμών που εκπροσωπούμε
- Κοινωνική υπευθυνότητα

Η First Call S.A. δεσμεύεται ότι θα επιτύχει τους στόχους των projects χωρίς να αναλάβει κανένα ρίσκο διατάραξης πολύτιμων πελατειακών σχέσεων.

Οι κυριότερες εργασίες της διαδικασίας collection που ακολουθούμε είναι:

- Διενέργεια κλήσεων προς τους οφειλέτες
- Αποστολή ειδοποιητηρίων επιστολών προς τους οφειλέτες
- Ενημέρωση & διαπραγμάτευση της άμεσης ομαλοποίησης των οφειλών
- Αναζήτηση και καταγραφή συμπληρωματικών στοιχείων επικοινωνίας των οφειλετών, στοιχεία πολύτιμα για πιθανά επόμενα εισπρακτικά στάδια
- Διαπραγμάτευση, συμφωνία και παρακολούθηση τήρησης πλάνων αποπληρωμής της οφειλής, υλοποιώντας workflows έγκριστων και οδηγιών των οργανισμών που εκπροσωπούμε.





Έχουμε ήδη ολοκληρώσει ένα σημαντικό επενδυτικό πλάνο, το οποίο έχει ενισχύσει σημαντικά το παραγωγικό capacity της First Call S.A., τόσο σε κληρικτές & τεχνολογικές υποδομές όσο και σε συστήματα ασφαλείας & αδιάλειπτης λειτουργίας.

Κληρικτές Υποδομές

Το κτίριο της First Call S.A. ενσωματώνει όλες τις σύγχρονες ανηλήψεις βέλτιστης εργονομίας, ασφάλειας και παραγωγικότητας. Σε 3 ορόφους συνολικής επιφάνειας 1.200 τ.μ. έχουν αναπτυχθεί το call center, οι τεχνολογικές υποδομές και οι διοικητικές λειτουργίες της FirstCall S.A., διαθέτοντας capacity το οποίο προσφέρει σημαντικές αναπτυξιακές δυνατότητες νέων collection projects.

Data Center

Ο σχεδιασμός του Data Center έχει γίνει σύμφωνα με τα τελευταία διεθνή standards και ο εξοπλισμός του απαρτίζεται από άριστης ποιότητας συσκευές και servers. Η υποδομή του Data Center της First Call SA βασίζεται εξ ολοκλήρου σε εικονικό περιβάλλον (Infrastructure Virtualization). Παρακολουθείται σε 24h βάση για performance και availability. Ταυτόχρονα έχουμε επενδύσει σε τελευταίας γενιάς συστήματα αποθήκευσης δεδομένων (data storage) τα οποία επιτρέπουν την αξιοπιστία, την ασφάλεια και την άμεση αποκατάσταση δεδομένων σε περίπτωση δυσλειτουργίας οποιουδήποτε επιμέρους συστήματος.

Aspect Unified IP Platform

Έχουμε επιλέξει τον παγκόσμιο leader στα συστήματα predictive dialing, εκτιμώντας ότι σε αυτό το σύστημα μπορούμε να βασίσουμε όλα τα sophisticated workflows τα οποία απαιτούνται στην καθημερινή επίδωξη του βέλτιστου performance, αλλά και φυσικά την επίτευξη παραγωγικότητας που μας δίνει την δυνατότητα να μεγιστοποιούμε το αποτέλεσμα για τους πελάτες μας.

Data Warehouse

Η First Call έχει σχεδιάσει και υλοποιήσει ένα εξελιγμένο data warehouse το οποίο δέχεται και ταξινομεί το σύνολο των δεδομένων που παράγονται στην καθημερινή λειτουργία μας.

Η υποδομή αυτή παρέχει την δυνατότητα για εξελιγμένο reporting σε πραγματικό χρόνο συνδυάζοντας δεδομένα από το dialer, το σύστημα διαχείρισης προσωπικού και φυσικά το σύστημα διαχείρισης οφειλετών (CRM). Το reporting που έχουμε αναπτύξει μας δίνει την δυνατότητα για έλεγχο του διαχειριζόμενου χαρτοφυλακίου αλλά και αξιολόγηση συνεργατών, ομάδων, έργων. Παράλληλα, η First Call S.A. διαθέτει και μία σειρά custom made υλοποιήσεων, τα οποία έχουν σχεδιαστεί και υλοποιηθεί με σκοπό την βελτιστοποίηση των σχετικών διαδικασιών, τόσο σε επίπεδο monitoring της εύρυθμης εκτέλεσης, όσο και σε επίπεδο reporting των αποτελεσμάτων προς το management του πελάτη.

Business Continuity

Μία από τις κρισιμότερες προδιαγραφές του σχεδιασμού και υλοποίησης των υποδομών της First Call S.A. είναι η εξάλειψη του λειτουργικού κινδύνου που αναλαμβάνουν οι πελάτες μας, σε ενδεχόμενη αδυναμία παροχής υπηρεσιών εξαιτίας εκτάκτων γεγονότων, όπως φυσική καταστροφή, δολιοφθορά, κατάρρευση κρίσιμων υποσυστημάτων κ.α. Για τον σκοπό αυτό έχουμε υλοποιήσει έργο Disaster Site σε απομακρυσμένο και πιστοποιημένο data center. Στην υποδομή αυτή και σε πραγματικό χρόνο γίνεται replication του εικονικού περιβάλλοντος της First Call SA.





Οι άνθρωποι μας

Η First Call SA αναγνωρίζει ότι ο κυριότερος παράγοντας της επιτυχημένης διαδικασίας collection είναι ο άνθρωπος.

Οι agents της First Call S.A., καλούνται να επιτύχουν τους στόχους κάθε έργου ικανοποιώντας ταυτόχρονα απαιτήσεις και προδιαγραφές φαινομενικά ασύμβατες.

Οι άνθρωποι μας στοχεύουν :

- Στην ανάκτηση του μέγιστου δυνατού των επισφαλών απαιτήσεων.
- Στην διαφύλαξη πολύτιμων πελατειακών σχέσεων.
- Στην επικοινωνία σε ανάλογο επίπεδο της εταιρικής κουλτούρας του πελάτη μας.
- Στην επίτευξη των στόχων εντός πιεστικών χρονικών πλαισίων.
- Στην προσαρμογή στις τάσεις και συμπεριφορές των καταναλωτών – οφειλετών.
- Στην επαναληψιμότητα των αποτελεσμάτων.
- Στην υψηλή και σταθερή παραγωγικότητα, η οποία συμπίεζει το κόστος του έργου.
- Στην προσαρμογή σε πολύπλοκα τεχνολογικά περιβάλλοντα.
- Στην πειθαρχία σε ένα πλέγμα διαδικασιών.

Η σημαντικότερη όμως επένδυση που πραγματοποιούμε στους ανθρώπους μας είναι η διαρκής αξιολόγηση και υποστήριξη στην επίτευξη των στόχων των πελατών μας.

Ποιοτικός έλεγχος

Όλες οι ενέργειες των συνεργατών μας εποπτεύονται από ειδική ομάδα παρακολούθησης & διασφάλισης ποιότητας, η οποία εφαρμόζει τυποποιημένες διαδικασίες ελέγχου.

- Πραγματοποιούμε συνεχείς δειγματοληπτικούς ποιοτικούς ελέγχους επικοινωνιών
- Διερευνούμε και τεκμηριώνουμε πιθανά

παράπονα οφειλετών, δίνοντας λύσεις και μέριμνα για την μελλοντική αποτροπή τους.

- Ελέγχουμε συστηματικά την πιστή τήρηση των εγκεκριμένων workflows
- Ελέγχουμε με αυτοματοποιημένες διαδικασίες την πρόοδο επεξεργασίας των αναθέσεων, και στην περίπτωση αποκλίσεων από την αναμενόμενη απόδοση λαμβάνουμε ενισχυτικά μέτρα αναπλήρωσης απωλειών σε ευαίσθητα χρονικά διαστήματα του εκάστοτε workflow.

Δέσμευση εχεμύθιας

Αναλαμβάνοντας την διαχείριση απαιτήσεων για λογαριασμό των πελατών μας, αποκτούμε πρόσβαση σε πληροφορίες που τους αφορούν. Ταυτόχρονα η First Call μέσα από ένα σύνολο πιστοποιημένων διαδικασιών εξασφαλίζει και εγγυάται την ασφάλεια των υπο διαχείριση δεδομένων σε κάθε στάδιο.



 **first**call

Πειραιώς 40
Τ.Κ. 183 46 Μοσχάτο
T 210 3713 700
F 210 37 13 800
E info@firstcall.gr

www.firstcall.gr

