



КОЛЛ-ЦЕНТР

Организация
контактного центра
компании
или мероприятия
ПОД КЛЮЧ



// О нас



Профессиональный комплексный колл-центр предлагает услуги по организации телефонной линии компании или мероприятия под ключ.

За нашими плечами – **7 лет** работы и **более 200** крупных деловых проектов в России и за рубежом.

Сохраняем высокий уровень сервиса и индивидуальный подход даже при больших объемах звонков.

Качество и надежность – наши главные приоритеты.

// Наши возможности

- **Запуск колл-центра**

Создание телефонной линии, запись голосовых приветствий для маршрутизации звонков, разработка скрипта ответов, обучение операторов.

- **Входящие и исходящие вызовы**

Организация горячей линии, службы информационной и технической поддержки на русском, английском и французском языках, обзвон клиентской базы, телемаркетинг.

- **Контроль выполнения объемов и соблюдения качества работ**

Предоставление статистических показателей, запись разговоров.



// Показатели работы колл-центра

70 звонков в день

в среднем принимает/совершает один оператор. В период пиковой нагрузки оператор принимает/совершает до 200 звонков за смену.

Не менее 1000/1300 звонков

принимает колл-центр за день при 9/12-часовом графике работы.

Не менее 95% звонков

принимаются в первые 20 секунд соединения с клиентом.

12 операторов
1 супервизор

3 рабочих дня
необходимо на запуск линии

// Показатели работы колл-центра

До 6000 звонков в день

принимает колл-центр
при круглосуточном режиме работы.

70 звонков в день

в среднем принимает/совершает
один оператор. В период пиковой
нагрузки оператор принимает/
совершает до 200 звонков за смену.

Не менее 80% звонков

принимаются в первые 20 секунд
соединения с клиентом.

100 операторов

7 рабочих дней

необходимо на запуск линии

// Города присутствия

Москва

Санкт-Петербург

Владивосток

Квалифицированные специалисты:

операторы, тренеры, менеджеры проекта, аналитики, разработчики.

Опыт реализации глобальных проектов в разных сферах:

экономика, политика, финансы, социальное обеспечение.

Высокие показатели и положительные отзывы

в статьях онлайн-изданий и видеороликах на федеральных каналах.

// Общероссийская горячая линия «Мы вместе»

В 2020 году Фонд Росконгресс стал генеральным партнером Общероссийского народного фронта по организации и координации работы общероссийской горячей линии для пожилых и маломобильных граждан, находящихся в самоизоляции в связи с распространением нового типа коронавируса.

3 млн звонков

1,5 млн обращений

- ❁ Более 250 операторов: специалисты Фонда Росконгресс и волонтеры.
- ❁ Режим работы 24/7 (горячая линия запущена 18 марта 2020 года).
- ❁ Более 10 000 звонков в день.
- ❁ Не менее 80% звонков принимаются в первые 20 секунд соединения с клиентом.

// Общероссийская горячая линия «Мы вместе»

За два месяца непрерывной работы линия была преобразована в полноценный информационный центр, охватывающий более 10 направлений деятельности:

- ❁ прием заявок на доставку продуктов, лекарств, оплату ЖКХ, вынос мусора;
- ❁ прием заявок на оказание помощи медицинским работникам в условиях борьбы с распространением коронавирусной инфекции;
- ❁ консультации по вопросам поддержки семей с детьми, предоставления кредитных каникул, разрешения трудовых споров и проблем с возвращением в Россию из-за рубежа;
- ❁ психологическая и духовная помощь.

О горячей линии на сайте Фонда Росконгресс roscongress.org/blog/hotline

// Пакет услуг «1900 минут»

Техническая подготовка и запуск линии	✓
Запись голосовых приветствий для маршрутизации звонков	✓
Разработка и согласование с Заказчиком скрипта ответов	✓
Обучение операторов специфике проекта	✓
Контроль и прослушивание супервизором всех входящих звонков	✓
Актуализация скрипта ответов, дополнительное обучение операторов	✓
Еженедельная отправка статистики, гибко настроенной по необходимым параметрам	✓



ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

1

Организация работы колл-центра на иностранных языках

Английский, французский, китайский, японский языки

2

Расширенный график работы колл-центра

08:00–20:00 (UTC+3), пн. – пт.

08:00–20:00 (UTC+3), ежедневно

24/7

3

Разовый обзвон по вашей базе клиентов

для информирования об услугах и акциях / проведения опроса / мониторинга подтверждений участия в мероприятии и др.



ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

4 **Запись голосового приветствия / разработка голосового меню для действующего колл-центра**

5 **Разработка голосового бота** для разгрузки телефонной линии.

- **Сервис и обслуживание**
Автоматизация приема заявок и обращений, маршрутизация звонков.
- **Маркетинг**
Актуализация клиентской базы, проведение опросов, получение обратной связи, информирование об акциях и спецпредложениях.
- **Масштабирование ваших возможностей**
Неограниченное количество параллельных входящих и исходящих вызовов.
- **Круглосуточная поддержка клиентов**
Работа 24/7 во всех часовых поясах.



ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

6

Обучение операторов действующего колл-центра

Возможны проведение и запись тренингов в режиме видеоконференции.

7

Экспертиза существующей структуры колл-центра,

консультации по маршрутизации звонков и голосовых сообщений, разработка рекомендаций по подготовке скриптов ответов и улучшению показателей работы операторов.

8

Предоставление номера телефона вида 8-800-



Пространство доверия

Фонд Росконгресс

Киселева Мария Ивановна

Руководитель Дирекции по работе с участниками

+7 (495) 640 4440

maria.kiseleva@roscongress.org

