Что такое Колл Центр и зачем он нужен. Истории успеха.

IT-FRESH
Киев, 23 ноября 2011 года.

Борис Городецкий
Генеральный директор INFRATEL Россия

INFRATEL

Infratel

Лидер рынка контакт-центров.
Основана в России в 1999 году

Компания разрабатывает коммуникационные решения для всех направлений бизнеса и государственных служб.

В настоящее время у Infratel более 1000 внедрений в России, СНГ, Северной Америке, Юго-Восточной Азии.

INFRATEL
РОССИЯ, СНГ

125493, Москва
Ул.Флотская, д.5 корп. А
Тел: +7 (495) 788-0705
Факс: +7 (495) 788-0705

Email: info@infratel.ru
http://www.infratel.ru

INFRATEL
NORTH AMERICA

US 500 SW 39th Street,
Suite 200
Renton, WA 98057, USA
Tel: +1 425-282-1769

Email: info@infratel.com
http://www.infratel.com

INFRATEL
ASIA PACIFIC

10 Anson Road
#32-09 International Plaza,
Sangapore 079903
Tel: +656226-2646

Email: info@infratel.com
http://www.infratel.com

УРАЛСИБ | БАНК
СДМ-БАНК
МЕТАЛЛИНВЕСТБАНК
Ocean интернет банк
SEQUOIA CREDIT CONSOLIDATION
CHRONOPAY
Первый Дом Консалтинга чтоделать консалт
ТелекомСервис
Контакт Лайн центр приема звонков
infotell group company
электропросто электровеник
ДОМ фабрика ДМ
HOLODILNIK.RU интернет магазин бытовой техники
quesito
АПТЕКА 730 5378
Семейный доктор
ЛЦ
Будь Здоров
ZUB.RU
Столица медицина
Билет-он-лайн
МИКОЯН
РИК
Строительный торговый дом Петрович
Международный многопрофильный медицинский центр ОН КЛИНИК
Командир. такси
Служба такси Мотор-Сервис MS
Автотрейдинг Транспортно-экспедиционное предприятие
АВТО-СТАРТ официальный дилер
Важная персона
Новое такси Жёлтое
kraftway

Что такое Call-центр?

Совокупность программно-аппаратного обеспечения

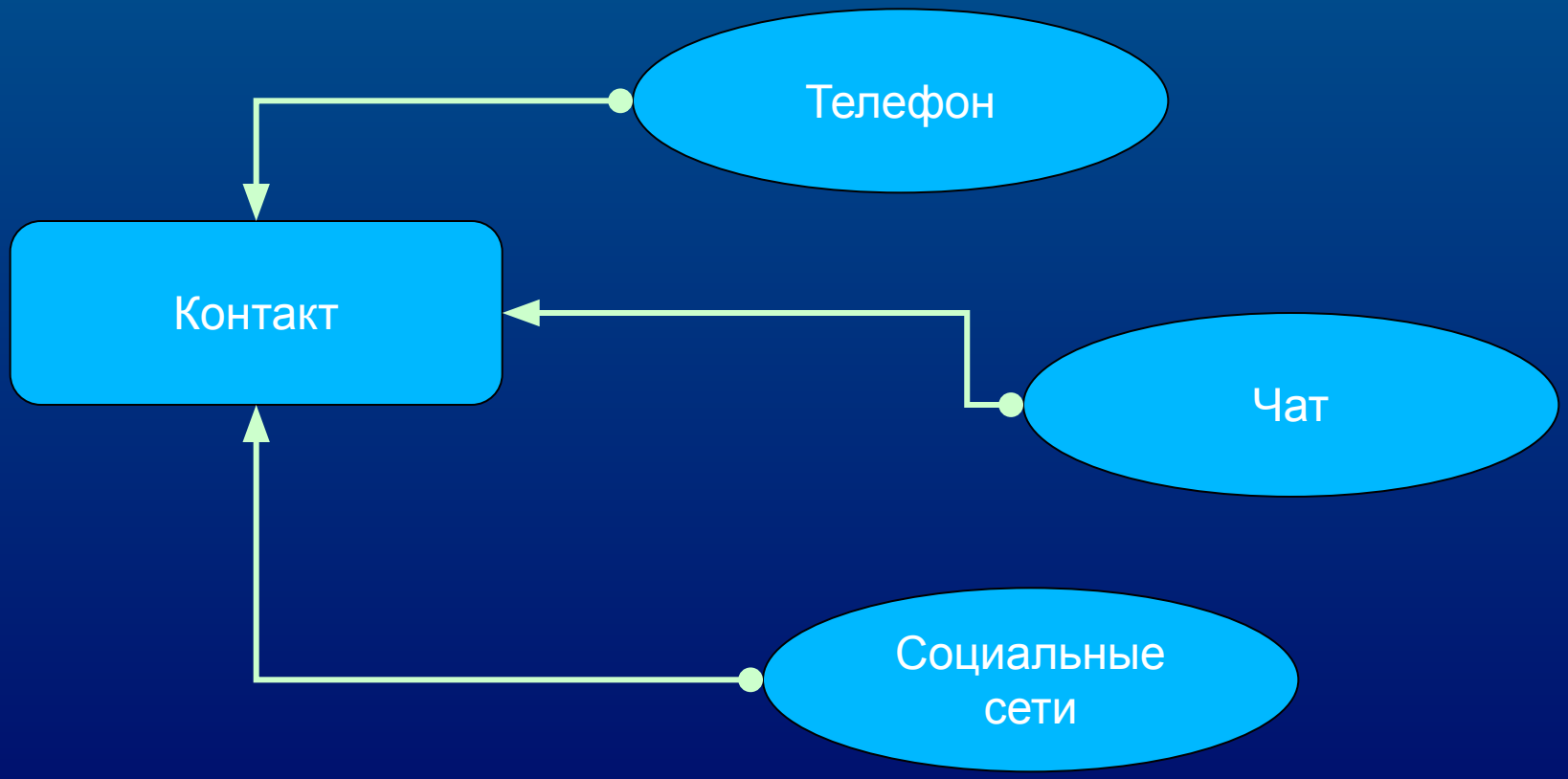
Специалисты, принимающие звонки

Инструмент, обеспечивающий эффективные коммуникации между людьми

Цели

Коммерческие организации	Финансовая выгода, удовлетворение потребностей заказчика
Государственные органы	Оказание содействия и помощи гражданам

Важен каждый контакт!



Call-центр: ключевые возможности.

Call-центр: Ключевые возможности

Привлечение новых клиентов

Оказание качественных услуг

Масштабирование

Эффективный контроль

Прогнозирование

Call-центр: Ключевые возможности

Активные продажи

- Исходящие компании
- Сценарии диалога
- Взаимодействие с внешними БД

Call-центр: Ключевые возможности

Горячие продажи

- Интеллектуальное распределение вызовов
- Системы интерактивного взаимодействия (IVR)
- Взаимодействие с внешними БД

Call-центр: Ключевые возможности

Оказание качественных услуг

- Программы лояльности
- Самообслуживание (IVR)
- Интеграция с CRM

Call-центр: Ключевые возможности

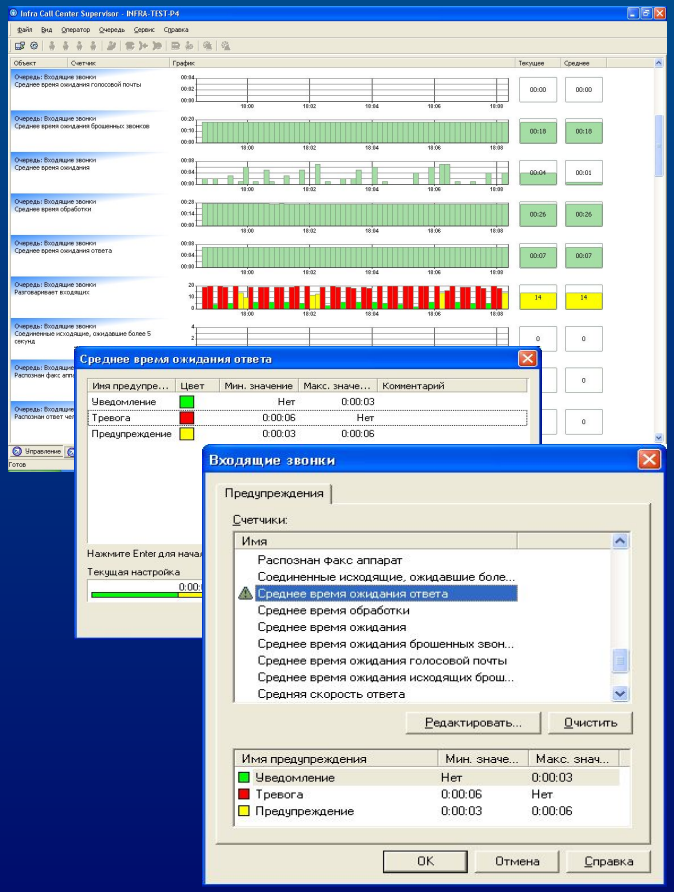
Масштабируемость

- Расширение функционала
- Организация дополнительных рабочих мест

Call-центр: Ключевые возможности

Эффективный контроль

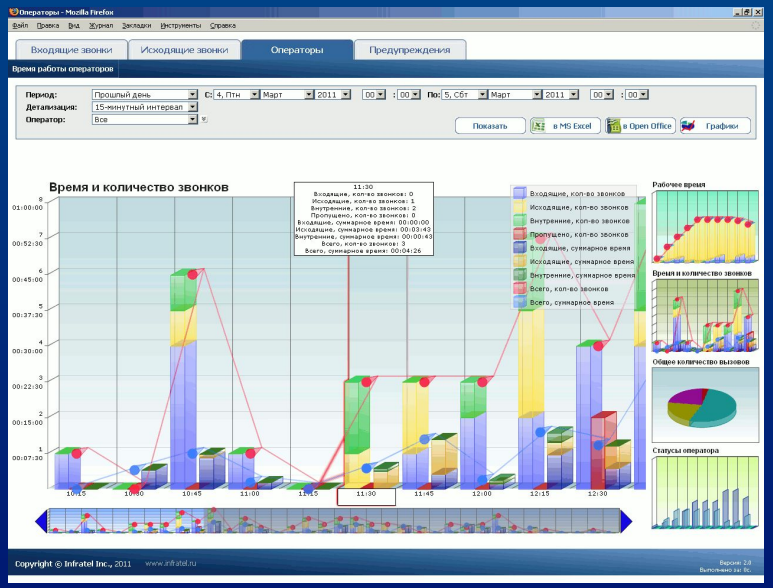
- Запись разговоров
- Он-лайн мониторинг



Call-центр: Ключевые возможности

Прогнозирование

- Ретроспективная отчетность



Call-центр: Ключевые возможности

Прогнозирование

- WorkForce management

INFRA CALL CENTER 4.0

INFRA
ACD
INFRA
Intelligent
Routing
INFRA
IVR
INFRA
Outbound
Campaign
INFRA
Integrity®
SIP,
SKYPE
INFRA
Call Center
Supervisor
INFRA
Call Center
Agent
INFRA
Voice Messages
INFRA
Recording
INFRA
Statistics
INFRA
Chat
INFRA
Agent Scripting
INFRA
Redundancy
Workforce
Management
Компоненты и
технологии
INFRA
Call Center

INFRA Call Center 4.0

Технологии

- Программная коммуникационная платформа
- Поддержка VoIP (SIP 2.0)
- Виртуализация

Простое обслуживание

- Интерфейс Microsoft Windows, Active Directory
- Документация на русском языке
- Круглосуточная поддержка
- Резервирование

Быстрое внедрение

- Анализ бизнес процессов и планов
- Разработка Технического задания
- Установка и настройка
- Обучение персонала

от 2-х недель с момента подписания контракта

Гибкая интеграция с КИС

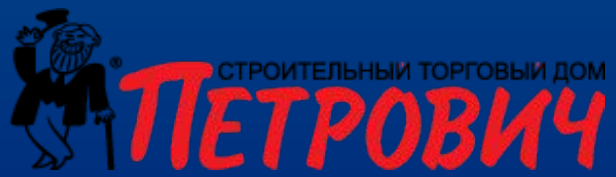
- Трехуровневая модель интеграции
- Инструментарий разработчика (SDK), готовые примеры
- Microsoft Dynamics CRM, Salesforce, SugarCRM, 1С, Terrrasoft и др.

INFRA CALL CENTER

ЭТО

РОСТ БИЗНЕСА

Внедрение INFRA CALL-CENTER в компании



г. Санкт-Петербург

Цели внедрения INFRA Call Center

1. Увеличение эффективности работы колл-центра как инструмента продаж
2. Улучшение качества обслуживания клиентов

Схема распределения звонков до внедрения колл-центра

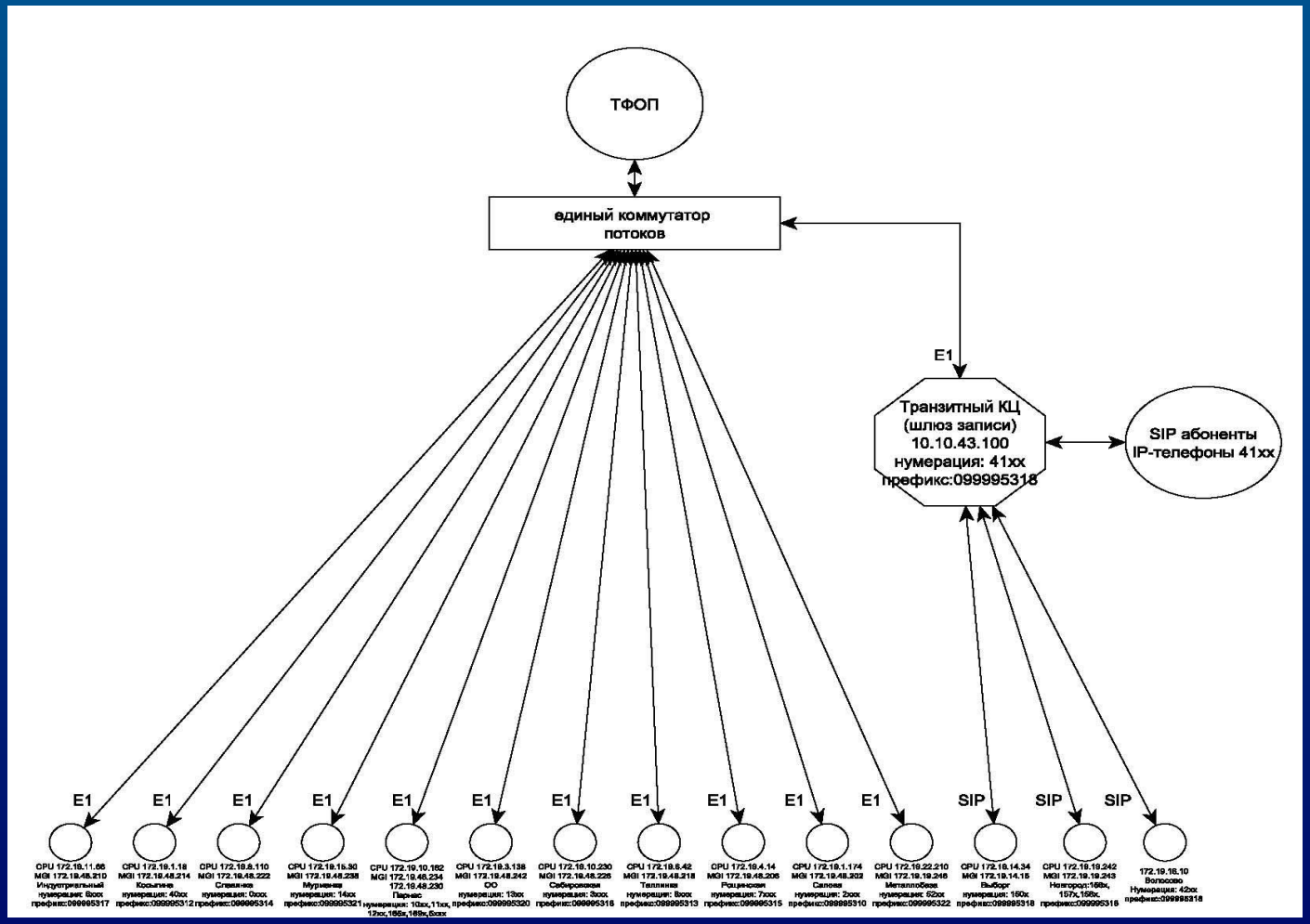
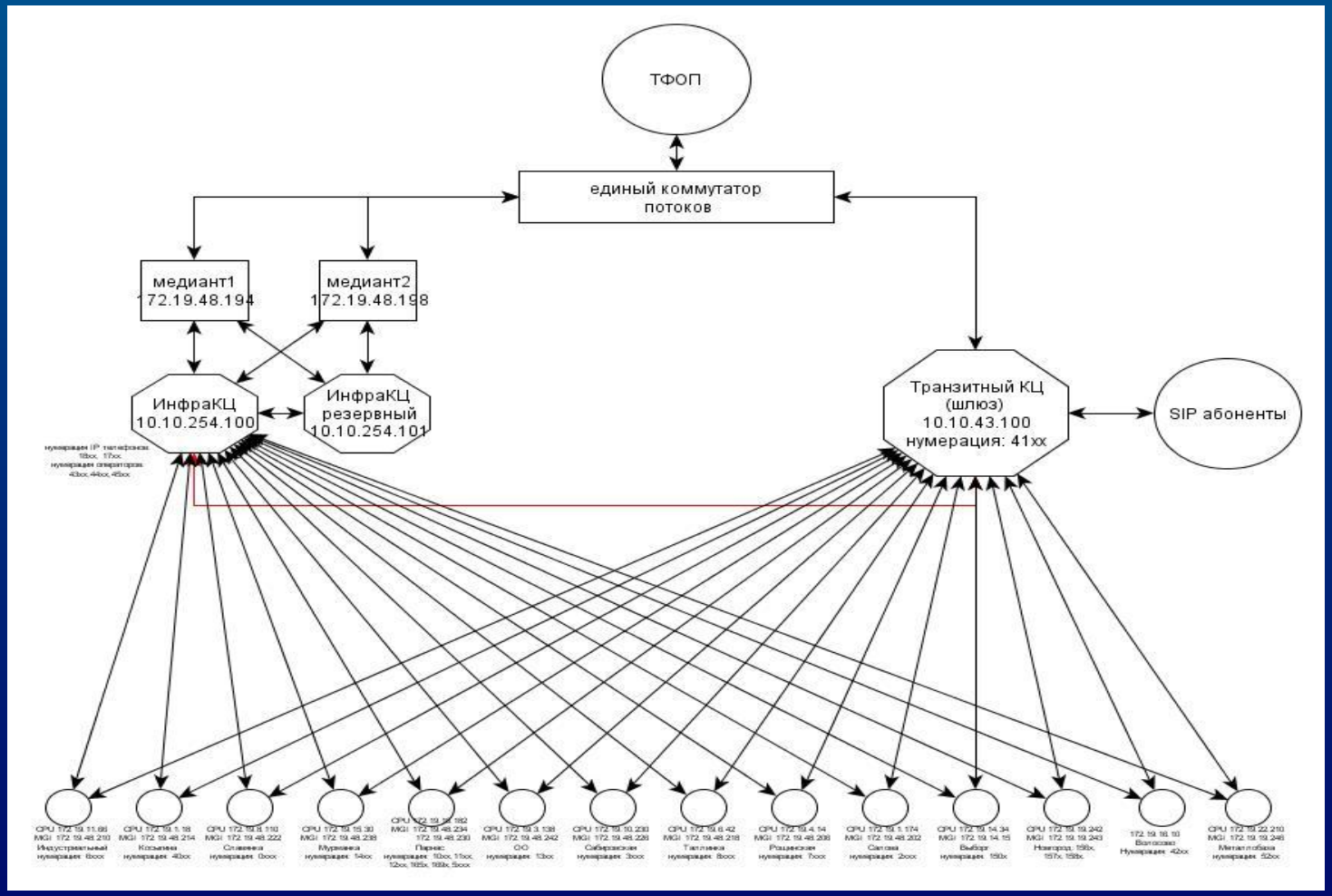


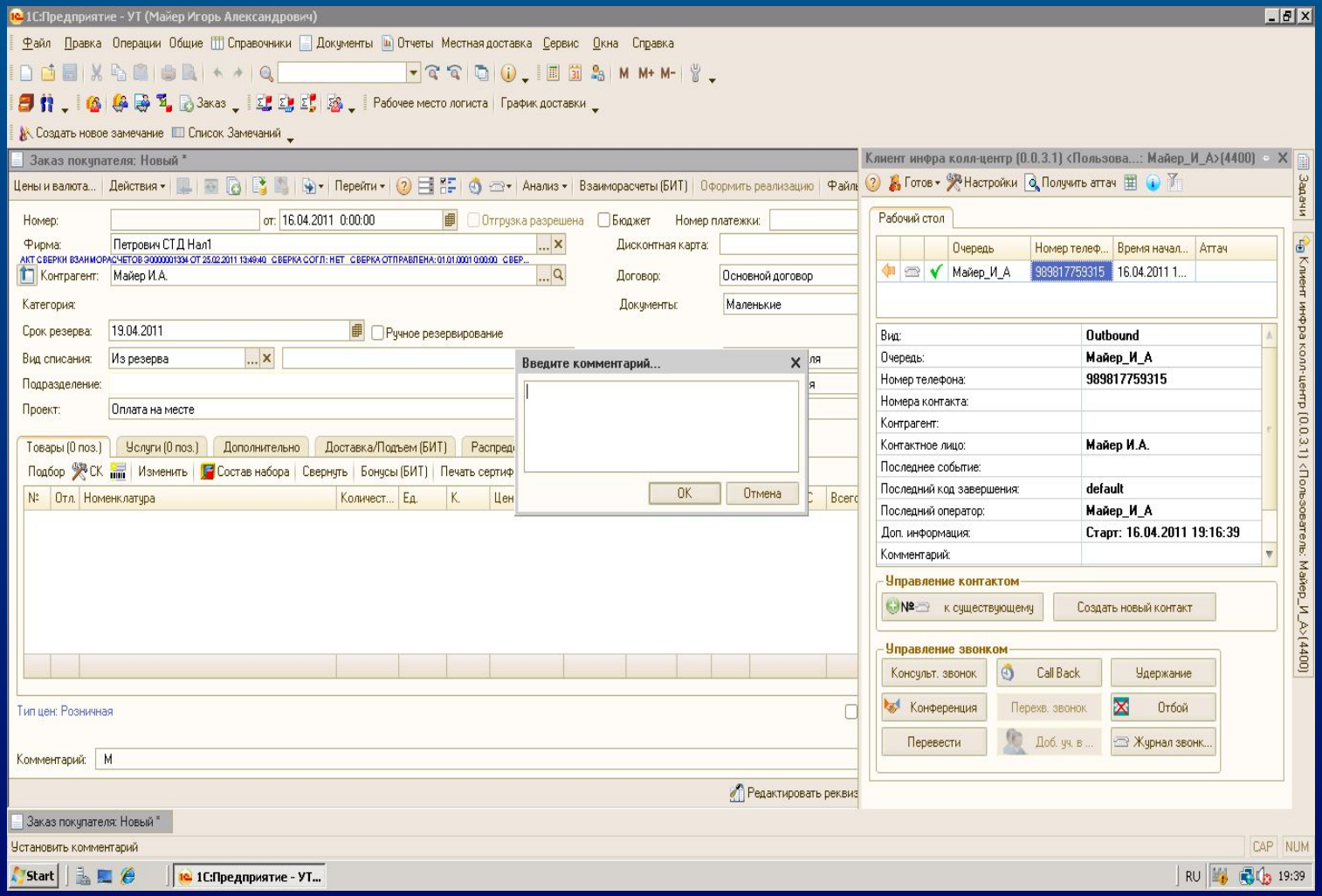
Схема распределения звонков в компании после внедрения колл-центра:



Что получила компания?

- Единое рабочее место оператора: 1С, программа колл-центра.
- Понимание чем занимается оператор и как он работает
- Сокращение времени обработка обращений клиентов.
- Запись телефонных переговоров
- Создание гибких скриптов обработки звонка.

Интеграция 1С и колл-центра



Сравнение показателей до и после внедрения INFRA CALL-CENTER

Характеристика	До внедрения (июнь 2010)	После внедрения (июнь 2011)
Количество обрабатываемых вызовов в месяц	280 000	**360 000**
Средняя длительность обработки одного вызова	2 минуты 45 секунд	**2 минуты**
Количество операторов обрабатывающих звонки	60	**60**
Обслуживание клиентов	80% в течении 30 секунд	**80% в течении 20 секунд**
Ассортимент продукции по которой идёт консультация	12000 позиций	**17000 позиций**

Экономическая выгода

Рост объема продаж – 60%

Отсутствие затрат на новых сотрудников

Спасибо!

INFRATEL Россия
125493, Москва
ул. Флотская, 5 корп. А
Тел: +7 (495) 788 0705

www.infratel.ru
info@infratel.ru

Партнеры в Украине

Интерсвязь, Киев http://intersv.com.ua/

(044) 537-67-93

Ортемир, Киев, http://ortemir.kiev.ua/

(044) 272-61-86

Интегратор-телеком, Киев

http://integrator-tele.com/

(044)-206-40-40