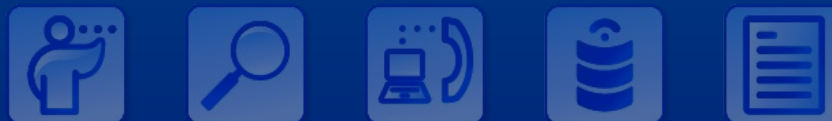


# Что такое Колл Центр и зачем он нужен. Истории успеха.

IT-FRESH

Киев, 23 ноября 2011 года.



Борис Городецкий  
Генеральный директор INFRATEL Россия

# 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](mailto:info@infratel.ru)  
<http://www.infratel.ru>

**INFRATEL  
NORTH AMERICA**

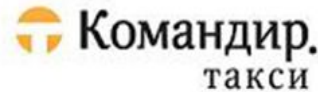
US 500 SW 39<sup>th</sup> Street,  
Suite 200  
Renton, WA 98057, USA  
Tel: +1 425-282-1769

Email: [info@infratel.com](mailto:info@infratel.com)  
<http://www.infratel.com>

**INFRATEL  
ASIA PACIFIC**

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

Email: [info@infratel.com](mailto:info@infratel.com)  
<http://www.infratel.com>



Совокупность программно-аппаратного  
обеспечения

# Что такое Call-центр?

Специалисты, принимающие звонки

Инструмент, обеспечивающий  
эффективные коммуникации между  
людьми

# Цели

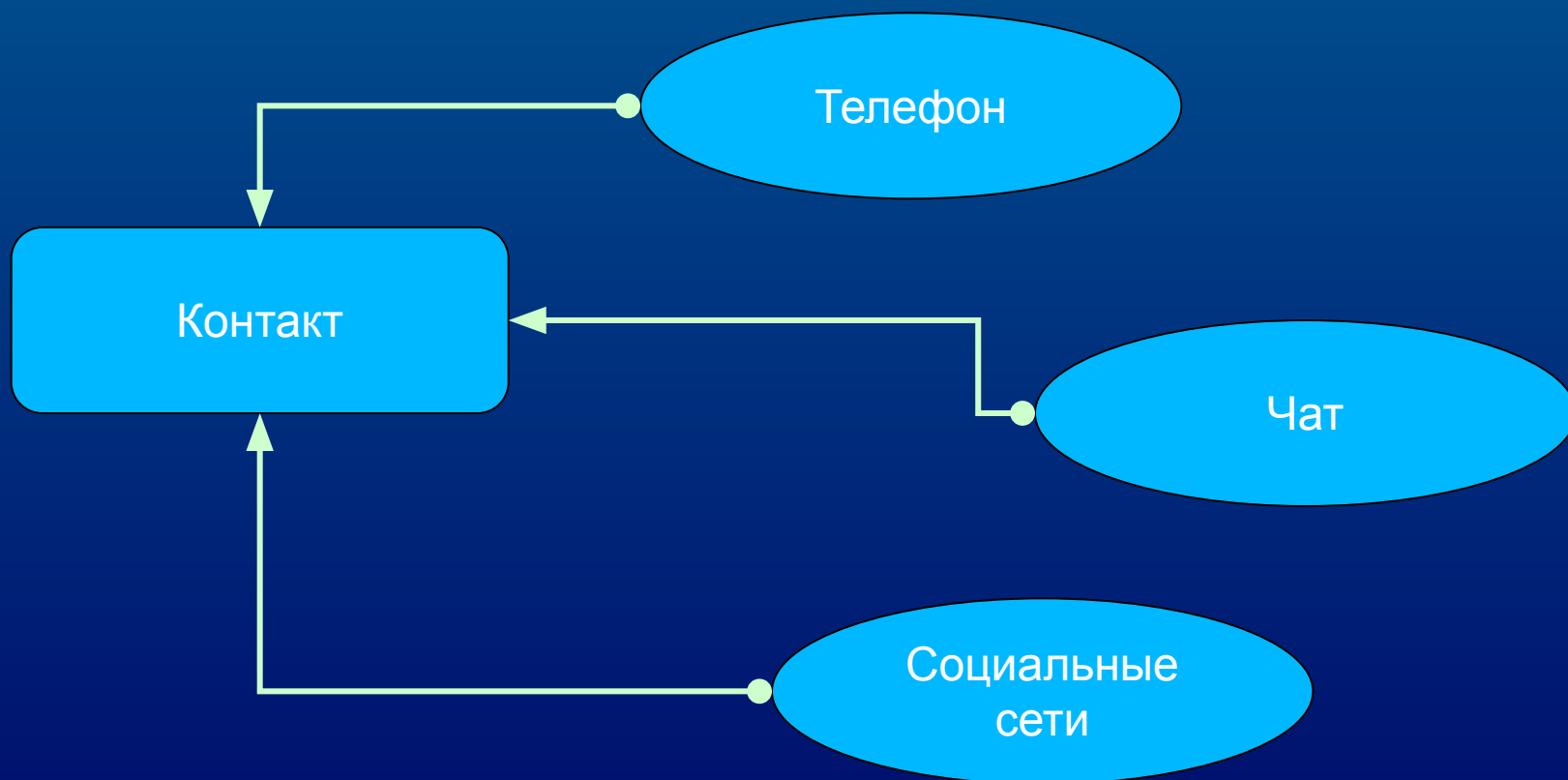
Коммерческие  
организации

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

## Активные продажи

- Исходящие компании
- Сценарии диалога
- Взаимодействие с внешними БД

## Горячие продажи

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

## Оказание качественных услуг

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

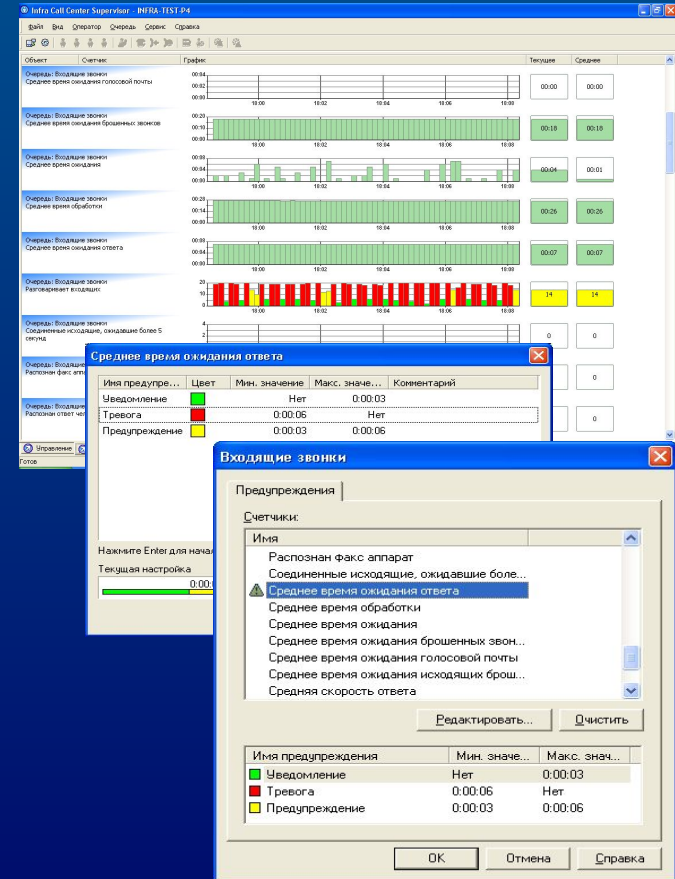
## Масштабируемость

- Расширение функционала
- Организация дополнительных рабочих мест

# Call-центр: Ключевые возможности

## Эффективный контроль

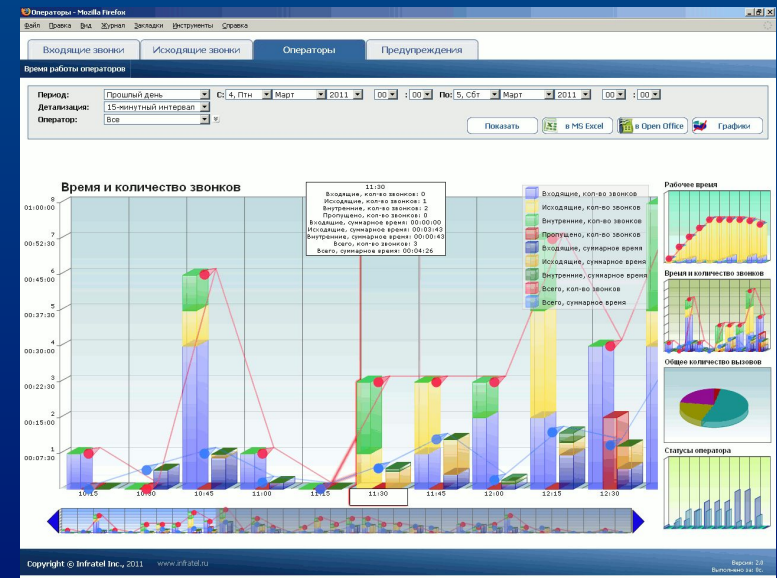
- Запись разговоров
- Он-лайн мониторинг



# Call-центр: Ключевые возможности

## Прогнозирование

- Ретроспективная отчетность



# Call-центр: Ключевые возможности

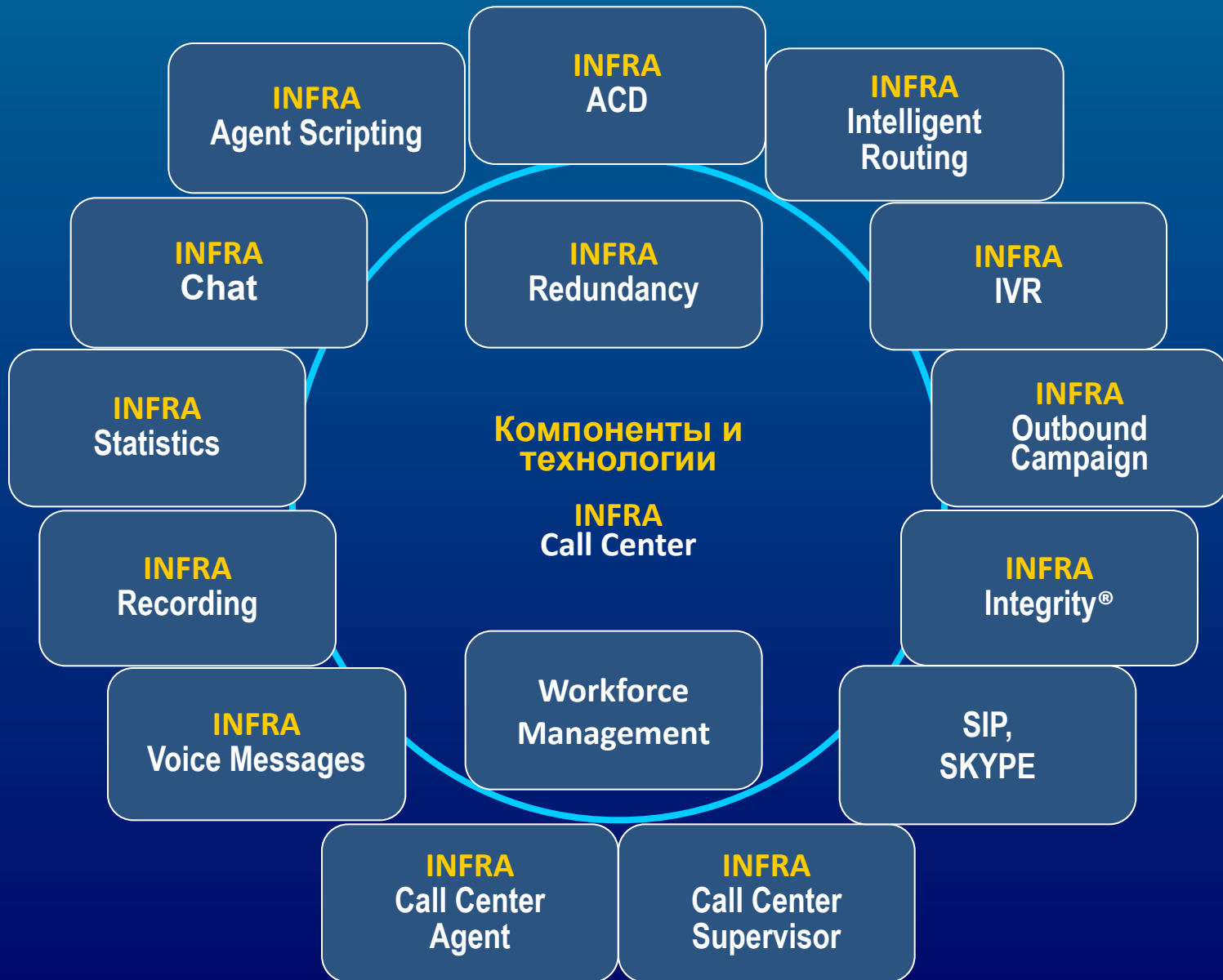
## Прогнозирование

- WorkForce management





# INFRA CALL CENTER 4.0



# INFRA Call Center 4.0

## Технологии

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

# INFRA Call Center 4.0

## Простое обслуживание

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

# INFRA Call Center 4.0

## 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

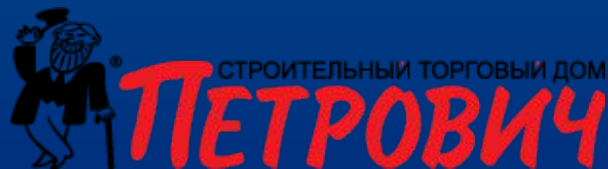
- Трехуровневая модель интеграции
- Инструментарий разработчика (SDK), готовые примеры
- Microsoft Dynamics CRM, Salesforce, SugarCRM, 1С, Terrasoft и др.

# INFRA CALL CENTER

ЭТО

# РОСТ БИЗНЕСА

# Внедрение INFRA CALL-CENTER В КОМПАНИИ



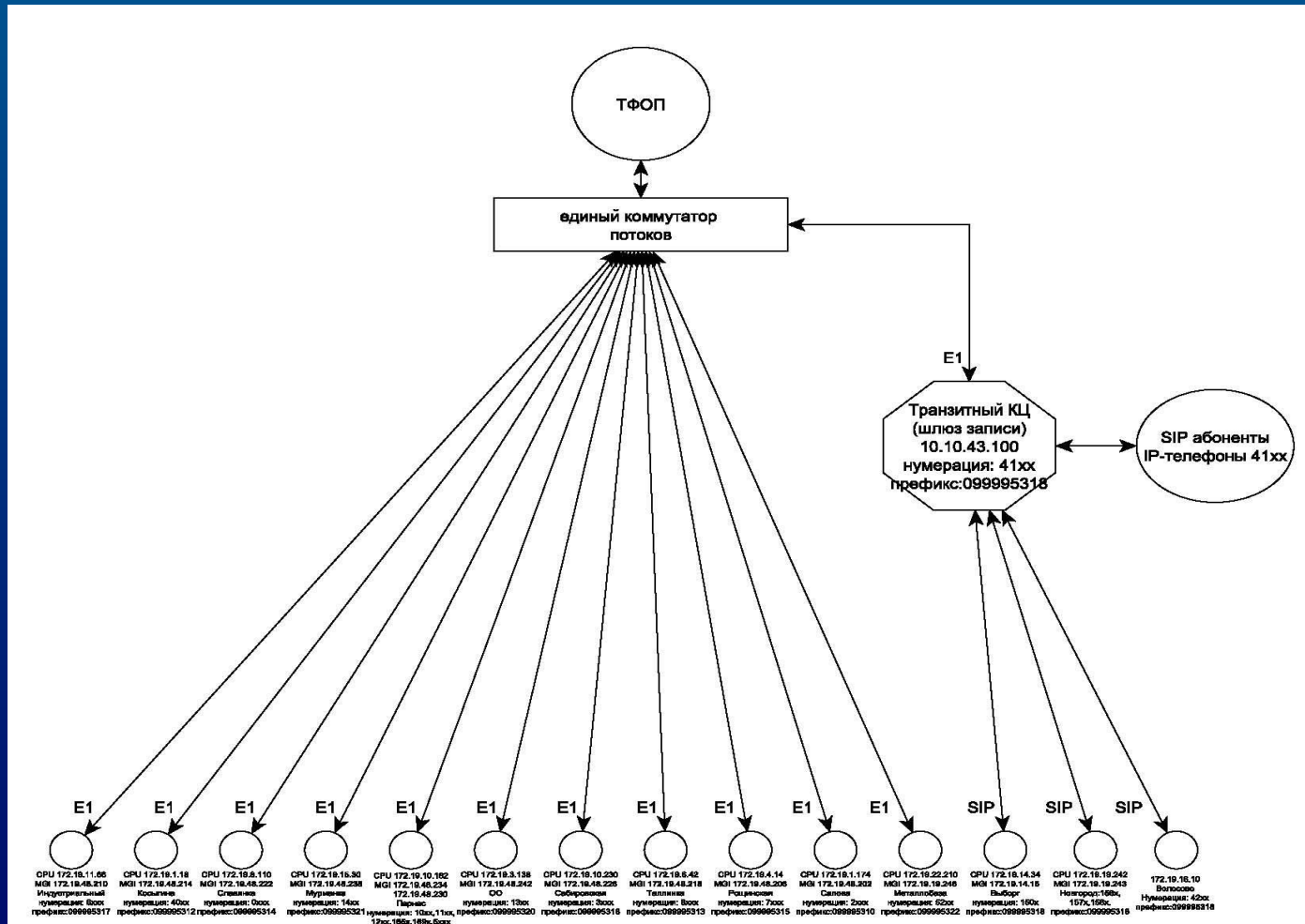
г. Санкт-Петербург



# 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





# 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

1С:Предприятие - УТ (Майер Игорь Александрович)

Файл Правка Операции Общие Справочники Документы Отчеты Местная доставка Сервис Окна Справка

Заказ

Создать новое замечание Список Замечаний

Заказ покупателя: Новый \*

Цены и валюты... Действия... Перейти... Анализ... Взаиморасчеты (БИТ) Оформить реализацию... Файл

Номер: от: 16.04.2011 0:00:00  Отгрузка разрешена  Бюджет Номер платежки:

Фирма: Петрови СТД Нал1 Дисконтная карта:

АКТ СВЕРКИ ВЗАИМОРАСЧЕТОВ 30000001334 ОТ 25.02.2011 13:49:40 СВЕРКА СОГЛ.:НЕТ СВЕРКА ОТПРАВЛЕНА:01.01.0001 0:00:00 СВЕР...

Контрагент: Майер И.А. Договор: Основной договор

Категория: Документы: Маленькие

Срок резерва: 19.04.2011  Ручное резервирование

Вид списания: Из резерва

Подразделение:

Проект: Оплата на месте

Товары (0 поз.) Услуги (0 поз.) Дополнительно Доставка/Подъем (БИТ) Распред.

Подбор СК Изменить Состав набора Свернуть Бонусы (БИТ) Печать сертифик

№ Отл. Номенклатура Количеств... Ед. К. Цен

Тип цен: Розничная

Комментарий: M

Введите комментарий...

OK Отмена

Рабочий стол

	Очередь	Номер телеф...	Время начал...	Аттач
←	✓	Майер_И_А	989817759315	16.04.2011 1...

Вид: Outbound

Очереди: Майер\_И\_А

Номер телефона: 989817759315

Номера контакта:

Контрагент:

Контактное лицо: Майер И.А.

Последнее событие:

Последний код завершения: default

Последний оператор: Майер\_И\_А

Доп. информация: Старт: 16.04.2011 19:16:39

Комментарий:

Управление контактом

+NR к существующему Создать новый контакт

Управление звонком

Консульт. звонок Call Back Удержание

Конференция Перехв. звонок Отбой

Перевести Доб. уч. в... Журнал звонк...

Заказ покупателя: Новый \*

Установить комментарий

Start 1С:Предприятие - УТ... RU 19:39

# 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	<b>360 000</b>
Средняя длительность обработки одного вызова	2 минуты 45 секунд	<b>2 минуты</b>
Количество операторов обрабатывающих звонки	60	<b>60</b>
Обслуживание клиентов	80% в течении 30 секунд	<b>80% в течении 20 секунд</b>
Ассортимент продукции по которой идёт консультация	12000 позиций	<b>17000 позиций</b>

# 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](http://www.infratel.ru)**

**[info@infratel.ru](mailto: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