

ОПЕРАТИВНОСТЬ  
ТОЧНОСТЬ  
КАЧЕСТВО



ЕДИНАЯ СПРАВОЧНАЯ СЛУЖБА

# «Единая Справочная Служба» ООО «ЕСС»

# Содержание

## 1. Производственные возможности ООО «ЕСС»

- Надежность и отказоустойчивость оборудования
- Обеспечение информационной безопасности
- Отдел разработки ПО
- Call – центр (Отдел обучения)
- Call – центр (Отдел контроля качества и отдел по работе с претензиями)
- Call – центр (Методический отдел)
- Call – центр (Центр обработки вызовов)
- Интеллектуальная справочная служба

## 2. Предоставляемые услуги

- Reception
- Статистика
- Горячая линия
- Номер 8 800 XXX-XX-XX
- Приём заказов
- Виртуальный офис
- Актуализация и формирование баз данных
- Услуги телемаркетинга (Продажи по телефону)
- Телефонные опросы и анкетирования
- Аренда рабочих мест
- Организация первой линии технической поддержки

## 3. Наши партнеры

## 4. Награды



# Производственные возможности ООО «ЕСС»

ООО «ЕСС» одна из ведущих IT компаний России, решающая любые комплексные задачи в сфере IT-услуг



# Надежность и отказоустойчивость оборудования

Благодаря надежному оборудованию наш Call - центр имеет возможность обслуживать до 920 входящих вызовов одновременно.



Call - центр построен на базе оборудования Nortel, «Meridian, Opt. 81 с» и системы Symposium. Ver. 7.0

Система голосового распознавания и синтеза речи, способная без участия оператора, предоставлять в автоматическом режиме, необходимую абоненту информацию.

Информационная система электронного документооборота «ЭДО» обрабатывает и передает статистическую, конфиденциальную и коммерческую информацию

# Надежность и отказоустойчивость оборудования

В технологическом процессе оказания услуг связи в ООО «ЕСС» используются собственные технические и программные средства. Собственный узел связи обеспечивается максимальной надежностью и отказоустойчивостью благодаря:

1. Обеспечению электроснабжения по первой категории с резервированием до четырех часов при максимальной нагрузке.
2. Резервированию всего каналообразующего, транзитного и серверного оборудования.
3. Использование систем внешней информационной защиты и систем передачи данных для обмена конфиденциальной и коммерческой информации с помощью средств криптографической защиты информации.
4. Использование оборудования мировых лидеров таких как NORTEL(AVAYA), CISCO, HP, INTEL и пр.
5. Полный контроль персонала при содействии систем видео наблюдения и контроля доступа, что максимально позволяет избежать человеческого фактора.

Для достижения максимальной производительности и высокого качества обслуживания абонентов используются программные средства мировых лидеров и собственные, разработанные в постоянно действующей группе разработчиков. На вооружении ООО «ЕСС» имеется собственная уникальная база данных, система голосового распознавания и синтеза речи, способная без участия оператора, предоставлять в автоматическом режиме, необходимую абоненту информацию.

По мимо основных лицензий на предоставление услуг связи, «Единая Справочная Служба» обладает сертификатами ФСБ России - СФ/124-1070, СФ/124-1070, СФ/114-1170, Аттестат соответствия №1003\09КТ.

**ООО «ЕСС» имеет лицензии Федеральной службы по надзору в сфере связи на:**

*Услуги связи в сети передачи данных (№ 80958);*

*Телематические услуги связи (№ 80961);*

*Услуги местной телефонной связи (№ 80960);*

*Услуги связи по предоставлению каналов связи (№ 80959)*

ОПЕРАТИВНОСТЬ  
ТОЧНОСТЬ  
КАЧЕСТВО



ЕДИНАЯ СПРАВОЧНАЯ СЛУЖБА

# Обеспечение информационной безопасности



- ✓ Производственные помещения расположены в охраняемом здании. Все помещения оснащены системами видеонаблюдения и контроля доступа (СКД). Охрана помещений осуществляется круглосуточно штатным персоналом.
- ✓ Все автоматизированные рабочие места (АРМ) оборудованы лицензионным программным обеспечением (ПО), в том числе антивирусной программой.
- ✓ Для контроля доступа к данным по локальной сети задействован контроллер домена с жесткими политиками безопасности.
- ✓ Дежурный системный администратор обеспечивает контроль функционирования системы доступа к информационным ресурсам;

# Обеспечение информационной безопасности



- ✓ Базы данных располагаются на серверах в специальных серверных помещениях с ограниченным доступом.
- ✓ Защита от несанкционированного доступа к внутренним информационным ресурсам извне реализована с использованием программно-аппаратных средств.
- ✓ Для обеспечения защиты от несанкционированного доступа к внутренним информационным ресурсам используются программно-аппаратные комплексы: маршрутизаторы, аппаратные фаерволы, программный шлюз интернета
- ✓ Для обеспечения обмена информацией по защищенному протоколу, передачи статистической, конфиденциальной и коммерческой информации используются средства криптографической защиты информации.

# Обеспечение информационной безопасности

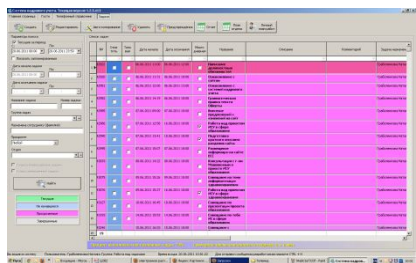
**ООО «ЕСС» имеет лицензии ФСБ на:**

- *Техническое обслуживание шифровальных (криптографических) средств (№ 0019324);*
- *Распространение шифровальных (криптографических) средств (№ 0019325);*
- *Предоставление услуг в области шифрования информации. (№ 0019326);*
- *Сертификат соответствия на Центр Обслуживания Вызовов Nortel Contact Center 6.0 № ОС-2-Ц-0019.*





# Отдел разработки ПО



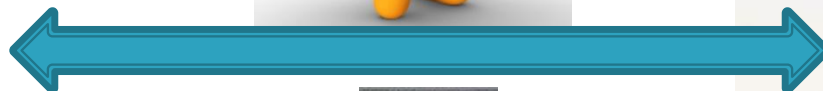
ООО «ЕСС» разрабатывает программные средства для автоматизации всех бизнес-процессов, занимается поддержкой и совершенствованием существующих программно-аппаратных средств, разрабатывает технологические схемы и процессы обработки информации по всем задачам автоматизированной системы управления

# Call – центр (Отдел обучения)



- Ежедневное обучение и переподготовка персонала для выполнения задач любой степени сложности
- Тщательно разработанная, внедренная и постоянно поддерживаемая программа обучения и контроля качества работы операторов

# Call – центр (Отдел контроля качества и отдел по работе с претензиями)



Контроль качества обслуживания осуществляется программными средствами, путем обратной связи с пользователями услуг и прослушиванием разговоров (как в режиме он-лайн, так и в записи)

# Call – центр (Методический отдел)

- Специализированные базы данных для повседневной профессиональной деятельности
- Сценарии работы операторов
- Ведение собственной базы данных организаций по всей территории России
- Разработка новых услуг



# Call – центр (Центр обработки вызовов)



- Прием входящих и осуществление исходящих вызовов
- 500 рабочих мест
- Ежедневное обслуживание более 100 тысяч обращений
- Осуществление контроля за выполнением задач супервайзерами (старшими смен)
- Необходимая статистическая отчетность

# Интеллектуальная справочная служба

Служба секретариата

Проведение предварительных консультаций

Поддержание и актуализация внутренних справочников

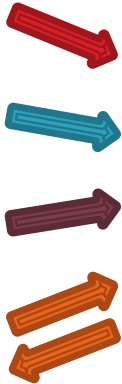
Первая линия поддержки

Соединение по предварительному согласованию

Поддержание и актуализация внешних справочников

ООО «ЕСС» имеет большой опыт работы с проектами справочных служб Федерального масштаба

# Reception



Администрация

Бухгалтерия

Производственный  
отдел

ООО «ЕСС» на своей базе организует для Вас виртуальны ресепшен, который будет заниматься обработкой и распределением входящих вызовов в Вашу организацию. После прохождения обучения наши операторы также возьмут на себя функцию секретарей.

# Статистика

Мы можем предоставить полную статистику и отчетность, предусмотренную техническим заданием заказчика

Подробная статистика по количеству обработанных вызовов

Отчет о тематике обработанных вызовов

Данные по входящим вызовам МОЗСК с даты 07.07.2011 по дату 07.07.2011 23:59:59										
Время	по номеру 8-800			по номеру 495			ВСЕГО			
	кол-во вызовов	минут разговора	минут на IVR	кол-во вызовов	минут разговора	минут на IVR	кол-во вызовов	минут разговора	минут на IVR	
00:00 - 01:00	7	21	7	5	5	5	12	26	12	
01:00 - 02:00	3	9	3	2	4	2	5	13	5	
02:00 - 03:00	2	7	2	0	0	0	2	7	2	
03:00 - 04:00	4	10	4	1	2	1	5	12	5	
04:00 - 05:00	3	12	3	0	0	0	3	12	3	
05:00 - 06:00	2	9	2	4	7	4	6	16	6	
06:00 - 07:00	11	17	11	5	9	5	16	26	16	
07:00 - 08:00	20	38	20	2	3	2	22	41	22	
08:00 - 09:00	29	65	29	6	6	6	34	71	34	
09:00 - 10:00	34									
10:00 - 11:00	29									
11:00 - 12:00	29	46919712	01.07.2011 5:37:02				9061732523	135	3	Согласование встречи
12:00 - 13:00	38	46919730	01.07.2011 5:43:09				9648262369	233	4	Соединение с начальником
13:00 - 14:00	21	46919751	01.07.2011 5:50:13				9514261543	183	4	Заявка на технологическое присоединение
14:00 - 15:00	32	46919752	01.07.2011 5:50:22				9628064478	153	3	Заявка на технологическое присоединение
15:00 - 16:00	27									
16:00 - 17:00	30	46919796	01.07.2011 6:05:41				9242675264	21	1	Адрес и телефон РЭС
17:00 - 18:00	36	46919833	01.07.2011 6:13:42				9641802593	25	1	Справка по внутренним номерам
18:00 - 19:00	25	46919835	01.07.2011 6:14:27				9609530672	211	4	Вопросы по режиму работы РЭС
19:00 - 20:00	47									
20:00 - 21:00	39	46919923	01.07.2011 6:33:24				9658787594	134	3	Вопросы по режиму работы РЭС
21:00 - 22:00	36	46919930	01.07.2011 6:35:23				9609362445	174	3	Заявка на технологическое присоединение
22:00 - 23:00	14	46920022	01.07.2011 6:50:19				3852753720	165	3	Заявка на доп. услуги/проверка счетчиков
23:00 - 00:00	6	46920125	01.07.2011 7:05:19				9508465178	123	3	Справка по внутренним номерам
<b>Итого</b>	<b>324</b>									

Данные с даты 07.07.2011 по дату 07.07.2011 23:59:59									
Кол-во поступивших звонков	Всего отвеченных	Ответ IVR	Ответ IVR минут	Отвечено оператором	Отвечено оператором минут	Всего потерянных	Сброшены в очереди к операторам	Процент звонков, принятых оператором в первые 20 сек.	Кол-во операторов, принимавших звонки
521	518	518	499	503	1511	3	9	81,87	4



# Горячая линия



ООО «ЕСС» предоставляет заказчикам прямой многоканальный телефонный номер. Все поступающие на него телефонные звонки принимаются специально выделенной группой операторов, которые перед началом работы проходят тщательное обучение по специфике товара и услугам заказчика.





















# Номер 8 800 xxxxxxx

- Можно позвонить в call-центр из любого региона страны
- Звонок для клиента бесплатный
- Лучший вариант при проведении всероссийских информационных компаний



Услуга номера 8 800 XXX-XX-XX очень привлекательна и полезна для компаний разного уровня, т.к. обеспечивают бесплатный доступ абонентам и позволяет привлекать и удерживать клиентов по всей России

# Приём заказов

- |   |  |
|---|--|
|  Аренда автомобилей            |  Бронирование гостиниц  |
|  Будильник                     |  Вскрытие замков        |
|  Грузоперевозки                |  Заказ авиабилетов      |
|  Заказ железнодорожных билетов |  Заказ автобусов        |
|  Заказ лекарств                |  Заказ пиццы            |
|  Заказ столиков в ресторане    |  Заказ такси            |
|  Заказ цветов                  |  Заказ эвакуатора       |
|  Курьерские услуги             |  Организация праздников |
|  Продукты питания              |  Туристические путевки  |
|  Уборка помещений              |  Другое                 |

ООО «ЕСС» имеет большой опыт в приеме и обработке заказов по всей территории России. Операторы нашего Call – центра , имеют возможность обрабатывать заказы любой сложности, не потеряв ни одного заказчика заинтересованного в вашем продукте

# Виртуальный офис

**Виртуальный офис – это:**

- Прием и обработка всех вызовов
- Круглосуточный номер, который не бывает занят
- Работа с поступающими факсами и электронной почтой
- Полный отчет о проделанной работе



Услуга виртуально офиса – это полноценная, и даже более, замена личного секретаря

# Актуализация и формирование баз данных



С целью выяснения необходимой или уточнения существующей информации операторы ООО «ЕСС» осуществляют обзвон по базе существующих или потенциальных клиентов компании-заказчика. В случае если у заказчика нет собственной базы данных, «ЕСС» сформирует ее под заказчика путем актуализации собственной и существующих на рынке баз данных

# Услуги телемаркетинга

## Мы поможем Вам:

- увеличить продажи за счет презентации новых предложений потенциальным клиентам;
- вернуть потерянных клиентов;
- увеличить продажи, освободив ваших сотрудников от самостоятельного поиска клиентов;
- определить рыночные секторы, наиболее заинтересованные в ваших товарах и услугах;
- выяснить, какой из ваших продуктов больше других востребован в той или иной отрасли;
- накопить большой объем маркетинговой информации, которая позволит вам в будущем эффективнее распоряжаться рекламными средствами.



В случае, если Вы хотите заметно увеличить объем продаж, а реклама не дает нужных результатов, прямые продажи - это то что Вам нужно

# Телефонные опросы и анкетирования



Структура ООО «ЕСС» максимально подходит для проведения исследований и опросов по телефону. Наши специалисты могут:

- В кратчайшие сроки разработать текст опроса
- сформировать выборку по заданным критериям
- быстро и эффективно опросить большое количество респондентов
- получить детальный отчет, в т.ч. записи всех разговоров

# Аренда рабочих мест



В случае, если Вы хотите, чтобы именно Ваши сотрудники участвовали в работе, мы можем предоставить им полноценные рабочие места, подключенные ко всем нашим технологическим ВОЗМОЖНОСТЯМ



# Организация первой линии технической поддержки



Если компания заказчик справляется с потоком клиентов, но не в силах обрабатывать все входящие вызовы, операторы ООО «ЕСС» помогут вам в приеме и распределении звонков непосредственно в Вашу организацию

# Наши партнеры



ОАО «МТС»



ОАО «ВымпелКом»



ОАО «МГТС»



ОАО «МТТ»



Orange Business Services



ЗАО «Макомнет»



ЗАО «Риал Ком»



ЗАО «ТТК»



ЗАО «Зебра Телеком»



ЗАО «Арктел» и др.



# Награды

В 2010 году ООО «ЕСС» стало победителем конкурса **«Лидер российской экономики»** в номинации **«Лидер в области предоставления информационно-справочных, сервисных услуг по кодам доступа „09“, „009“ абонентам операторов СВЯЗИ»**.

В 2010 году решением Экспертного совета Конкурса в области качества **«100 лучших клиентоориентированных компаний»** ООО «ЕСС» получило диплом победителя конкурса **«100 лучших клиентоориентированных компаний»** и включена в реестр



**Спасибо за внимание!**