



# Надежный аутсорсинговый контактный центр



«Комус Контакт» входит в группу компаний «Комус» и представлен на рынке аутсорсинговых контактных центров с 2004 года.

На сегодняшний день представляет собой сеть из 4 площадок в Москве, Твери, Туле и Рязани, сформированную на базе высокотехнологичного оборудования, с использованием современных решений в сфере предоставления услуг аутсорсинговых контактных центров.



**4**

собственных  
контакт-центров



**850**

операторов



**24\7\365**

круглосуточный  
режим работы



**300 000**

звонков  
в сутки



**> 4500**

выполненных  
проектов

# Что такое аутсорсинговый контакт-центр

## Инструмент оптимизации и снижения затрат:

это готовое решение, позволяющие без дополнительных инвестиций в оборудование, инфраструктуру и персонал эффективно организовать обслуживание клиентов или сформировать отдел продаж для поиска новых клиентов.

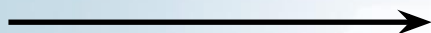
### **Отсутствие дополнительных затрат на:**

- ✓ Заработная плата персонала (операторы, административный состав)
- ✓ Расходы по уплате НДС
- ✓ Расходы по уплате социальных налогов
- ✓ Отсутствие арендной платы по объектам недвижимости
- ✓ Отсутствие затрат на оборудование рабочих мест
- ✓ Отсутствие затрат на услуги связи

# Распределенный контакт-центр



Телефонные вызовы



Электронная почта



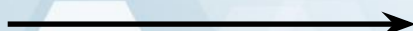
Интернет-магазин



Онлайн-чат



Эл. площадки



# Наши принципы

## **Профессионализм**

Операторы проходят Обучение телемаркетологов, которое включает в себя основы телефонного этикета, управление собственным голосом и ключевые этапы продаж. Специалист приступает к работе только после сдачи внутренних тестов.

## **Качество**

В компании «Комус» работает отдел по контролю качества работы. Зарплата нашего сотрудника напрямую связана с эффективностью выполнения им задач.

## **Технологии**

Технологические решения выполнены в соответствии с международными стандартами.

## **Оперативность**

Мы обеспечиваем высокую скорость реализации всех проектов с максимальным уровнем качества предоставляемых услуг.

## **Доверие**

Среди наших клиентов - крупные компании, которые уже на протяжении долгого времени сотрудничают только с нами и рекомендуют своим партнерам.

## **Возвратность**

Для нас важно, чтобы клиент всегда был доволен выполненными нами услугами и при следующей необходимости обратился к нам снова

# Услуги

## ✓ Входящая линия

Горячая линия, виртуальный офис, приём заказов, номер 8-800

## ✓ Исходящие вызовы

Телемаркетинг, холодные звонки, актуализация баз данных, анкетирование, телефонный опрос, информирование, тайный покупатель, маркетинговые исследования

## ✓ Интернет-маркетинг

SEO-оптимизация, SMM, контекстная реклама

## ✓ Дополнительные услуги

SMS и e-mail рассылки, онлайн-консультант, рассылки через мессенджеры, система синтеза речи и др.

# Услуги для e-commerce

- ✓ Прием и обработка входящих обращений, составление обращений СРМ для сотрудников компании (от клиентов)
- ✓ Оформление заказов на входящей и исходящей линиях
- ✓ Допродажи (входящая исходящая линии) от 5% от чека допродажи
- ✓ Работа в системе заказчика (1С, Апех – жалобы)
- ✓ Применение персональных товарных рекомендаций
- ✓ Опрос клиентов на предмет лояльности к компании (исходящий проект, анкетирование)
- ✓ Актуализация клиентской базы
- ✓ Прием и отправка e-mail сообщений
- ✓ Обработка sms-сообщений
- ✓ Обработка обращений в онлайн-чате
- ✓ Обработка обращений через мессенджеры
- ✓ SMM-продвижение и обработка входящих обращений в соц. сетях
- ✓ Интернет-маркетинг

# Качество предоставляемых услуг

- ✓ 4 собственных контакт-центра
- ✓ 850 квалифицированных операторов
- ✓ 24/7/365 круглосуточный режим работы
- ✓ 300 000 звонков в сутки
- ✓ более 4500 выполненных проектов
- ✓ личный кабинет
- ✓ современная телекоммуникационная система
- ✓ запись и хранение разговоров
- ✓ быстрый запуск проекта
- ✓ свой обучающий центр с многолетним опытом подготовки персонала
- ✓ финансовая стабильность и репутация компании
- ✓ прозрачная ценовая политика
- ✓ обеспечение высоких стандартов качества, конфиденциальности и безопасности



## ВХОДЯЩАЯ СВЯЗЬ:

Работа и техническая поддержка в режиме  
**24/7/365**

Service level - **80/20** и выше

Процент потерянных вызовов менее **5%**

Резервирование и доступность контактного  
центра **99,5%**

## Мультиканальность:

телефон, web, SMS, e-mail, мессенджеры,  
online-чат, обратный звонок, соц. сети

Персональный менеджер проекта

## Персональный личный кабинет:

статистика в режиме online

Масштабируемость в режиме «+» **50 рабочих  
мест в месяц**

Интеграция ПО Партнера с ПО «Комус Контакт»

Срок запуска проекта - от **5 рабочих дней**

## ИСХОДЯЩИЙ ТЕЛЕМАРКЕТИНГ:

Средняя конверсия продаж – **3-10%**

Эффективный дозвон базы – **70%**

**Подготовка базы** с учетом  
отраслевой принадлежности,  
крупности бизнеса,  
территориального признака и др.

Разработка скрипта – от **1 рабочего  
дня** (с возможностью доработки в  
ходе реализации проекта)

Срок запуска проекта:

от 3 рабочих дней



# Технологии и персонал



## **Avaya Communication Manager**

Для организации и маршрутизации информационных Поток

## **Подсистема IVR**

Для автоматизации обработки вызовов, поступающих в контактный центр

## **Avaya Call Management System**

Для формирования и анализа отчетов с любыми доступными параметрами

## **Avaya Proactive Contact**

Для управления проактивными контактами при исходящем обзвоне

## **NICE Interaction Management System**

Для контроля качества работы (запись, хранение, прослушивание разговоров)

## **VOCORD Phobos Audio**

Для записи и прослушивания всех типов вызовов

## **NICE Workforce Management**

Для управления персоналом (прогноз нагрузки, расписание работы и др.)

## **CRM Terrasoft**

Для управления взаимоотношений с партнерами

***Коллектив «Комус Контакт» – молодые, амбициозные и просто интересные люди. Это настоящая команда профессионалов, работающих в едином направлении!***

- ✓ **850** работающих сотрудников
- ✓ Средний возраст оператора – **27 лет** (основная возрастная группа – от 19 до 32 лет)
- ✓ Высшее образование имеет **41%** сотрудников, среднее профессиональное – **49%**, среднее – **10%**
- ✓ Средний срок работы в компании – **18 месяцев:**

**48%** наших сотрудников работает более 1 года

**32%** - более 2-х лет

**12%** - более 3-х лет

# Структура СТОИМОСТИ услуг

Расчет стоимости каждого проекта индивидуален и складывается из **инсталляционных (подготовительных) и периодических (ежемесячных) платежей.**

**Инсталляционные платежи** включают в себя: написание сценария разговора, создание базы контактов (для исходящих проектов), написание интерфейса, программирование отчетности, обучение операторов.

Инсталляционные платежи оплачиваются до начала запуска проекта.

## **Периодические платежи**

Периодические (ежемесячные) платежи включают в себя: оплату телефонии (междугородного соединения), оплату работы операторов, платежи за администрирование проекта.

Периодические платежи оплачиваются по факту, по истечении расчетного периода (месяца) или после завершения проекта, если таковой длился менее месяца.

Стоимость работы операторов может быть поминутной либо почасовой.

Возможны варианты с фиксированной стоимостью результативного звонка (при этом критерии результативности могут быть различными), которая определяется после пилотного проекта с поминутной тарификацией.

# Нам доверяют:





**Спасибо  
за внимание!**

**8 800 350 05 54**

**8 495 995 00 54**

**[www.komus-contact.ru](http://www.komus-contact.ru)**

Москва, набережная Академика  
Туполева, д.15 стр.29  
[online@bony.komus.net](mailto:online@bony.komus.net)

