Специализированный контактный центр «Комфортел»

Москва 2010

О нашей компании

- ЗАО «Комфортел» - динамично развивающаяся компания, предоставляющая полный спектр услуг контактного центра по управлению взаимоотношениями с клиентами

- Мы используем современные профессиональные системы и технологии, резервированные технологические решения, гарантирующие надежность и отказоустойчивость услуг

Наша задача – реализовать CRM стратегию наших клиентов посредством эффективного и качественного взаимодействия с их существующими и потенциальными клиентами

Comfortel
Client Contact Center

Комфортел: факты

- Местоположение операторского центра – г. Орел
- 200 оборудованных рабочих мест
- Около 260 операторов

- Решение на базе IP-телефонии
- Система распознавания и синтезирования речи
- Автоматизированная система контроля качества и удовлетворенности клиентов

- Свыше 1250 000 обработанных минут в месяц
- Текущие параметры обслуживания:
  - уровень сервиса (90/5) – более 92%
  - потерянные звонки – менее 4%
  - среднее время ожидания – менее 30 секунд

Comfortel
Client Contact Center

Технологическая платформа

CISCO

FUJITSU COMPUTERS SIEMENS

GENESYS®
AN ALCATEL-LUCENT COMPANY

ORACLE®

Juniper® NETWORKS

PLANTRONICS.
SOUND INNOVATION®

SL USB
STEALTH LINE

Nemesysco

AudioCodes

Comfortel
Client Contact Center

Наши услуги

- Обработка операторами входящих и исходящих вызовов
- Автоматическая обработка входящих и исходящих вызовов
- Обработка Email, Web чат, Fax
- Многоканальные номера в кодах 8-800 и 8-809
- Интеграция с информационными системами заказчика
- Аренда рабочих мест, в т. ч. удаленных

ТЕХНОЛОГИИ

- Информационно-справочная служба
- Служба клиентской поддержки
- Виртуальный офис
- Горячая линия
- Прием заказов
- Автоинформатор
- Сбор дебиторской задолженности
- Актуализация баз данных
- Продажа товаров и услуг
- Маркетинговые исследования

ПРИЛОЖЕНИЯ

Comfortel
Client Contact Center

Comfortel
Client Contact Center

Обслуживающий персонал

- Приглашаем на работу только высокопрофессиональных операторов, при этом не повышая стоимость обслуживания за счет размещения площадки КЦ в более выгодном с экономической точки зрения регионе РФ.
- Мы используем современную, многоступенчатую систему обучения. 21-дневный курс базового обучения, включающий в себя 2 недели обучения в классе и работу на симуляторах рабочих мест. Проводятся тренинги по телефонному этикету, навыкам делового общения, поведения в конфликтных ситуациях.
- Система Сбалансированных Показателей позволяет контролировать и оценивать как качество обработки вызовов нашими операторами, так другие производственные показатели.

За счет выгодного с экономической точки зрения расположения нашего КонтактЦентрамыгарантируем постоянное количество операторов, практическиисключаяотток специалистов, проблемы с наймом и обучением.

На сегодняшний день отток операторов КЦ не превышает 3%.

Comfortel
Client Contact Center

Проблемы сервиса и пути решения

Проблемы внутреннего колл-центра

- Существующие возможности внутреннего контактного центра не обеспечивают обработку всех обращений клиентов, особенно в часы наибольшей нагрузки
- Перегруженность существующего контактного центра приводит к снижению качества обработанных обращений
- Регламент работы не соответствует российским и мировым стандартам (часы работы с 9 до 18)
- Низкий уровень обучения и квалификации персонала
- Автоматизированная система обслуживания организованна не оптимальным образом
- Отсутствие регулярного контроля качества, отсутствие развернутой отчетности
- Низкая клиентоориентированность собственного персонала
- Низкая эффективность собственного контактного центра увеличивает нагрузку на офисы
- Большие затраты при недостаточном уровне качества
- Только стандартные сервисы

Решения аутсорсингового контактного центра

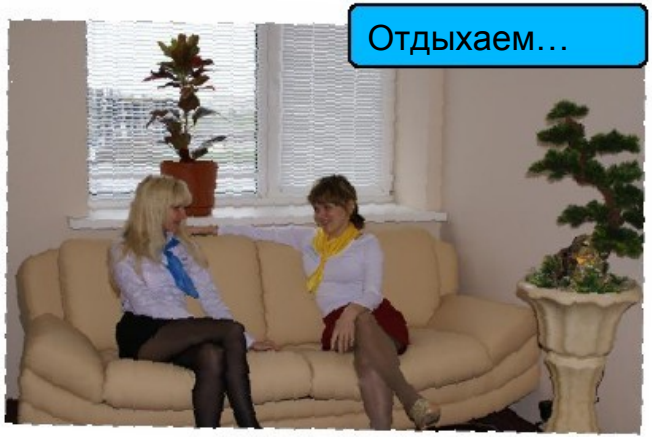
- ✓ Современное, высокотехнологичное и масштабируемое решение от ведущего мирового производителя - компании Genesys, не имеющий аналогов на российском рынке
- ✓ Более 100 рабочих мест с возможностью расширения
- ✓ Работа в режиме 7x24x365
- ✓ Многофункциональный портал информационной поддержки, обучения и тестирования операторов
- ✓ Интуитивно понятная система автоматического обслуживания
- ✓ Развернутая отчетность, запись всех разговоров, статистика в реальном времени.
- ✓ Высокое качество обслуживания гарантировано коммерческим подходом и мотивацией персонала
- ✓ Оптимальные и автоматизированные бизнес-процессы и интеграция с основными бизнес-приложениями обслуживания снимает до 85% всех обращений клиентов и снижает нагрузки на операционные офисы.
- ✓ Снижение издержек при условии обеспечения гарантированного качества обслуживания
- ✓ Большое количество дополнительных услуг, повышающих продажи услуг и лояльность клиентов

Comfortel
Client Contact Center

Наш контактный центр

Работаем…

Учимся…



Отдыхаем…

Comfortel
Client Contact Center

Система контроля качества и удовлетворенности (1)

Оценка лояльности клиентов и качества работы операторов на основании статистического анализа диалогов с клиентами

- Выявление неудовлетворенных клиентов для применения процессов сохранения в режиме on-line
- Выявление времени, удобного для продвижения специальных предложений
- Обучение системы на проверенных результатах записанных разговоров
- Объективный и автоматический анализ разговоров
- Повышение эффективности работы супервизоров (прослушивание только «интересных» разговоров)

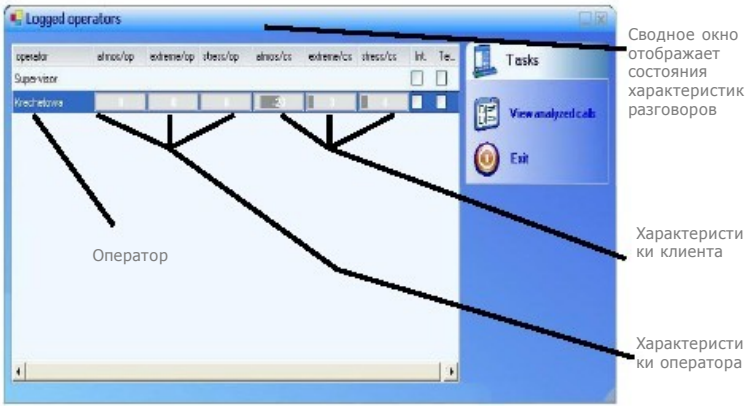
- Трендовые исследования удовлетворенности различных сегментов клиентов качеством обслуживания
- Создание механизма обучения и самообучения операторов
- Ускорение и рост качества процесса найма новых операторов

Nemesysco Voice Analysis Technologies

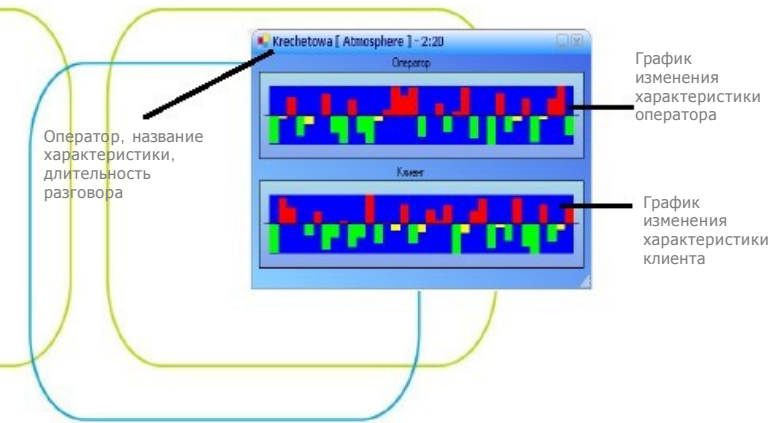
Comfortel Client Contact Center

Система контроля качества и удовлетворенности (2)

Общее окно статистики по операторам и их текущему статусу on-line



Окно детальной оценки разговора



В режиме off-line решение Nemesysco оценивает как удовлетворенность клиентов по группам установленных параметров за установленный промежуток времени, так и качество работы операторов

Диаграмма разговора
клиент
оператор

Параметры работы оператора

Концентрация– норма
Убежденность- норма
Стресс-- норма
Уверенность- норма
Рациональность - норма

Параметры удовлетворенности клиента

Злость	- снижение
Волнение	- снижение
Удовольствие	- рост
Возбужденность	- снижение
Замешательство	- снижение

Общая оценка:
Качество – Отлично
Удовлетворенность - Высокая

Comfortel
Client Contact Center

Comfortel
Client Contact Center

Наши преимущества

- Полный спектр услуг аутсорсинга:
  - Доступность по нескольким каналам коммуникаций
    - ✓ телефон, e-mail, факс, чат
  - Самые передовые технологические решения, включая
    - ✓ Автоматизированную систему контроля качества и удовлетворенности
    - ✓ интегрированную с IVR систему распознавания и синтезирования речи
- Высокая надежность услуг за счет полного резервирования технологических узлов
- Высокое качество обслуживания квалифицированным персоналом
- Индивидуальный подход к каждому клиенту
- Обслуживание 24x7x365

Comfortel
Client Contact Center

Наши клиенты

АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ

акадо

EZtalk

МТС

азия кафе

unitline

DANONE

Romir

Основан в 1841 году
СБЕРБАНК РОССИИ

«ФСК ЕЭС»

West

ГОСЗАКАЗ2009

управляющая компания АЛЕМАР

издательский дом ридерз дайджест

SIMTRAVEL

YELLOW PAGES

ЭНЕРГО ТЕЛЕКОМ

Первая страховая компания

РУССКИЙ КИРПИЧ

КОФЕ ХАУЗ

Comfortel
Client Contact Center

Спасибо за внимание!

Наши контакты:

Отправить заявку

на оценку стоимости услуг:

http://com4tel.ru/cost

105082, г. Москва,
Ул. Бакунинская, д.71, стр.1
+7 (495) 232-9532
* (800) 333-1006

cc@com4tel.ru
www.com4tel.ru

Comfortel
Client Contact Center