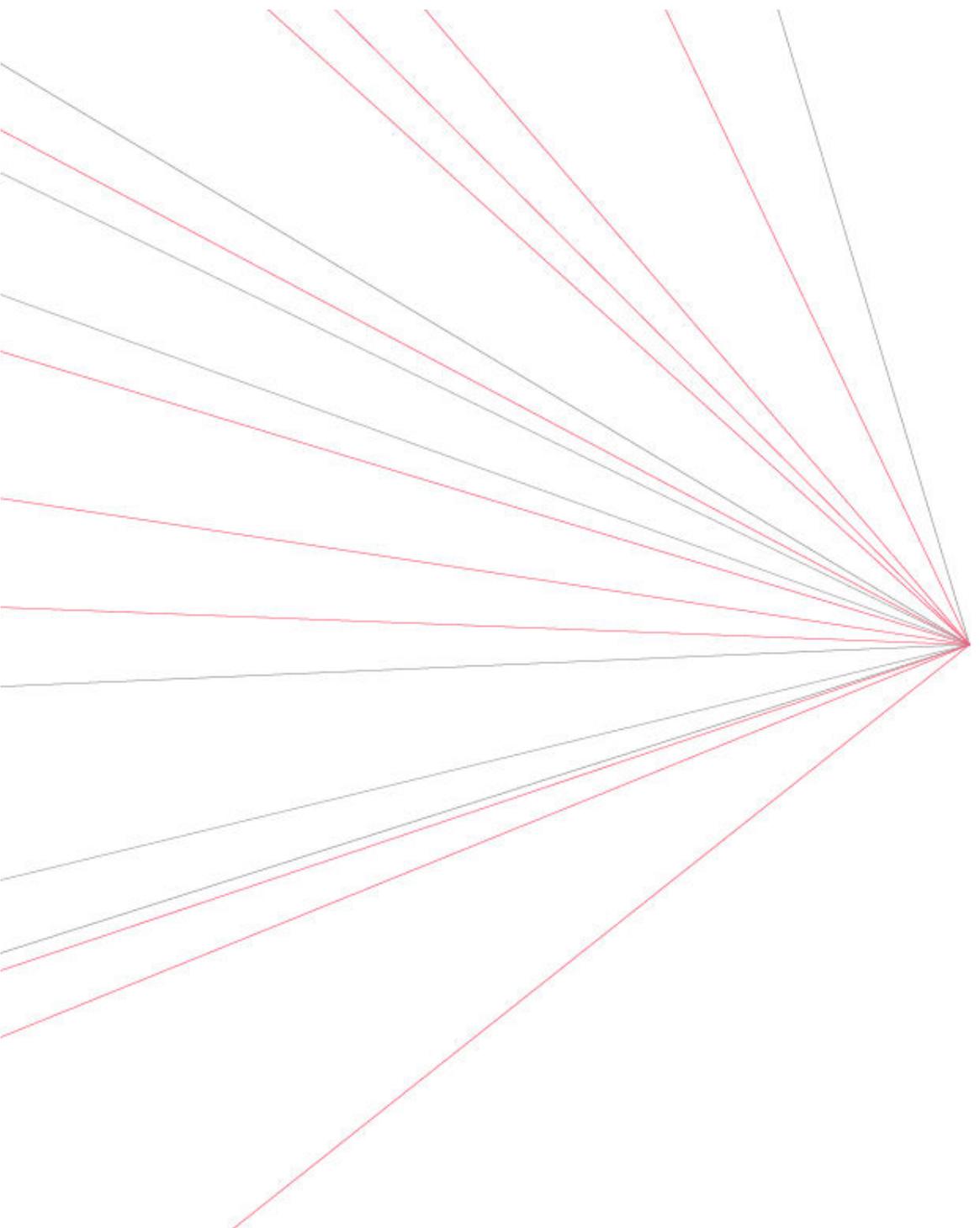




TELECOMEXPRESS



О контактном центре

ТЕЛЕКОМ - ЭКСПРЕСС - ОДИН ИЗ КРУПНЕЙШИХ РАСПРЕДЕЛЕННЫХ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ В РОССИИ

5 площадок: Москва (Отрадное), Калуга, Нижний Новгород, Ростов-на-Дону, Челябинск

2 000 - рабочих мест **2 500** - сотрудников

Высочайшие стандарты качества, безопасности и конфиденциальности

Централизованное управление

Полное резервирование мощностей:

Москва (Отрадное): 307 рабочих мест

Ростов-на-Дону: 505 рабочих мест

Челябинск: 218 рабочих мест

Калуга: 566 рабочих мест

Нижний Новгород: 119 рабочих мест



Технологии контактного центра Телеком - Экспресс

Контактный центр ООО «Телеком-Экспресс» сформирован на базе высокотехнологичного оборудования с использованием современных решений в сфере предоставления услуг аутсорсингового контактного центра.



Oracle Siebel CRM – система управления взаимоотношениями с клиентами. Позволяет автоматизировать процессы клиентского обслуживания, продаж, маркетинга, сервиса, управления заказами и многое другое. В ПАК КЦ на ее основе создано окно АРМ оператора, которое позволяет оператору предоставлять абоненту информацию, собранную из различных источников в одном окне, вести базу обращений и клиентов для более качественного персонифицированного обслуживания.



Alcatel-Lucent Genesys – ядро программного комплекса контактного центра. Позволяет управлять маршрутизацией вызовов и распределяет нагрузку. Имеет подсистемы отчетности, администрирования и управления составляющими контактного центра, а также осуществляет организацию голосового IVR, интегрированного с системами заказчика, сбор всей необходимой статистической информации для анализа и оптимизации работы КЦ.



Microsoft SharePoint – платформа, предоставляющая возможность создания информационных порталов и узлов. Обеспечивает консолидированный доступ сотрудников КЦ к информационным ресурсам.



Voice Navigator «ЦРТ» – система синтеза и распознавания речи на русском языке. Обеспечивает клиентам возможность запросов к телефонным информационным системам не только с помощью традиционного DTMF набора, но и с помощью естественных голосовых команд и сообщений. Обеспечивает комплексный многоуровневый контроль качества телефонных переговоров в автоматическом режиме.

Технические возможности АКЦ «Телеком-Экспресс»



КЕЙС НПФ Благосостояние

Тендер
2011г.

- Организация информационной линии для граждан РФ по вопросам пенсионного законодательства, а также

Контракт
с 2011г.

- Обеспечить прием не менее 2000 звонков в сутки
- Обеспечить 90% Service Level и 3 % LCR
- Обеспечить 100 % контроль качества диалогов оператора и клиента
- Обеспечить 100 % информирование граждан согласно их запросам

Сейчас
2012г.

- Обслужено более 120 000 звонков
- Обеспечен 95 % Service Level и 0,2 % LCR
- NPS клиентов составляет 80 %.

TELECOMEXPRESS



ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ:

- Организация круглосуточной линии по приему и обработке любых обращений от клиентов (входящие вызовы, e-mail).
- Обработка звонков клиентов с помощью видео звонка.
- Организация обратной связи с клиентами по приему обращений, жалоб, вопросов и предложений, передача информации ответственным лицам.
- Организация Call Back. Наша система запомнит номер абонента и перезвонит ему, в случае необходимости, выводя оператору «входящий» звонок.
- Информационно-сервисная поддержка рекламных кампаний.
- Объединение подразделений, представительств и филиалов компании в единое информационное пространство. Создание «Ресепшн» – прием и трансфер звонков с дублированием информации о звонке на E-mail сотрудника.

ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ:

- ❖ *Обеспечение КПЭ по проценту принятых звонков и времени ожидания в очереди, снижение нагрузки по входящим звонкам на внутренние подразделения.*
- ❖ *Повышение показателей эффективности.*
- ❖ *Повышение качества сервиса, быстрое решение возникающих вопросов.*
- ❖ *Оптимизация рабочего времени сотрудников высокой квалификации, перевод на консультирование по вопросам повышенной сложности и конфиденциальной информации .*
- ❖ *Круглосуточный качественный сервис для клиентов.*

АВТОМАТИЧЕСКАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ:

- Автоматическая оценка количественных параметров диалога оператора и клиента.
- Автоматическая оценка эмоционального состояния клиентов на основании анализа основного тона.
- Настройка поиска наличия/отсутствия не более 5 ключевых слов/выражений и оценка употребления данных слов в диалоге между клиентом и оператором.
- Автоматический контроль соблюдения скриптов.
- Проведение 100% автоматической оценки уровня удовлетворенности клиентов на входящих звонках.
- Создание выборки аудиозаписи по определенным тематикам и запросам.
- Выявление зон развития в автоматическом режиме путем лексико-семантического анализа
- Выявление потенциально проблемных разговоров для ручной оценки.

ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ:

- ❖ *Повышение качества обслуживания*
- ❖ *Повышение лояльности клиентов*
- ❖ *Снижение операционных расходов на оценку предоставляемого качества услуг.*
- ❖ *Повышение эффективности и качества работы операторов.*
- ❖ *Получение аналитических отчетов на 100% срезе телефонных звонков.*

РЕАЛИЗАЦИЯ АУТСОРСИНГОВОЙ МОДЕЛИ ПОЗВОЛИТ РЕШИТЬ ОДНОВРЕМЕННО НЕСКОЛЬКО ЗАДАЧ:



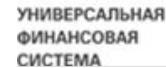
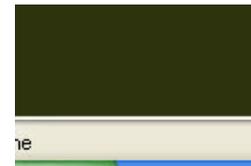
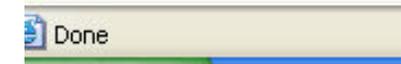
ПРИЗНАНИЕ

2011 г. – Гран-при и Хрустальная Гарнитура в номинации «За лучшее использование технологий»;

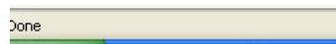
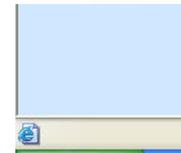
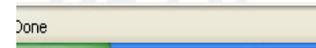
2012 г. – Гран-при и Хрустальная гарнитура в номинации «Лучший партнер по аутсорсингу».



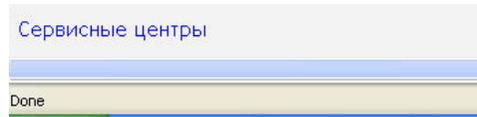
Хрустальная Гарнитура – самый значимый и престижный профессиональный конкурс в индустрии контактных центров, имеет международное признание. Вручается на ежегодном международном форуме контактных центров – Call Center Word Forum.

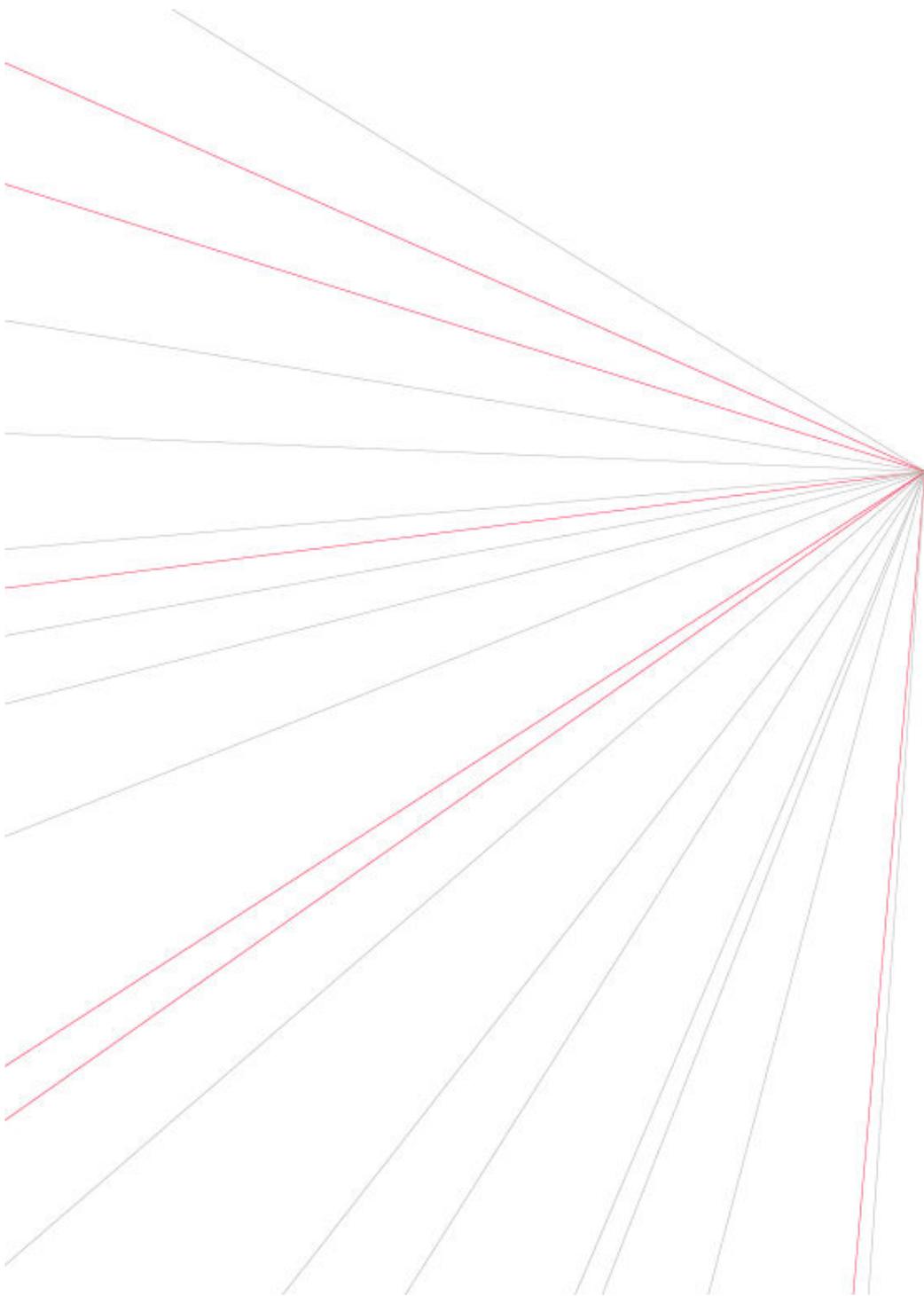


УНИВЕРСАЛЬНАЯ ФИНАНСОВАЯ СИСТЕМА



НАЦИОНАЛЬНЫЙ БАНК ТРАСТ





**ПРИГЛАШАЕМ К
СОТРУДНИЧЕСТВУ**

АУТСОРСИНГОВЫЙ КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР
WWW.TE-EX.RU