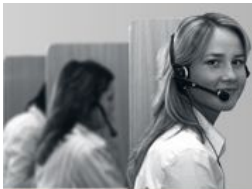




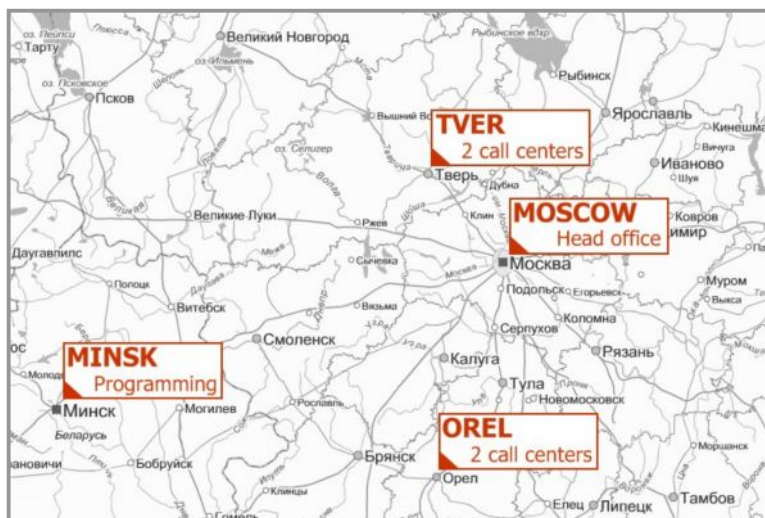
Телеконтакт!

Телеконтакт

Дистанционное общение с потребителями
розничных финансовых услуг в условиях
«экономического вызова»



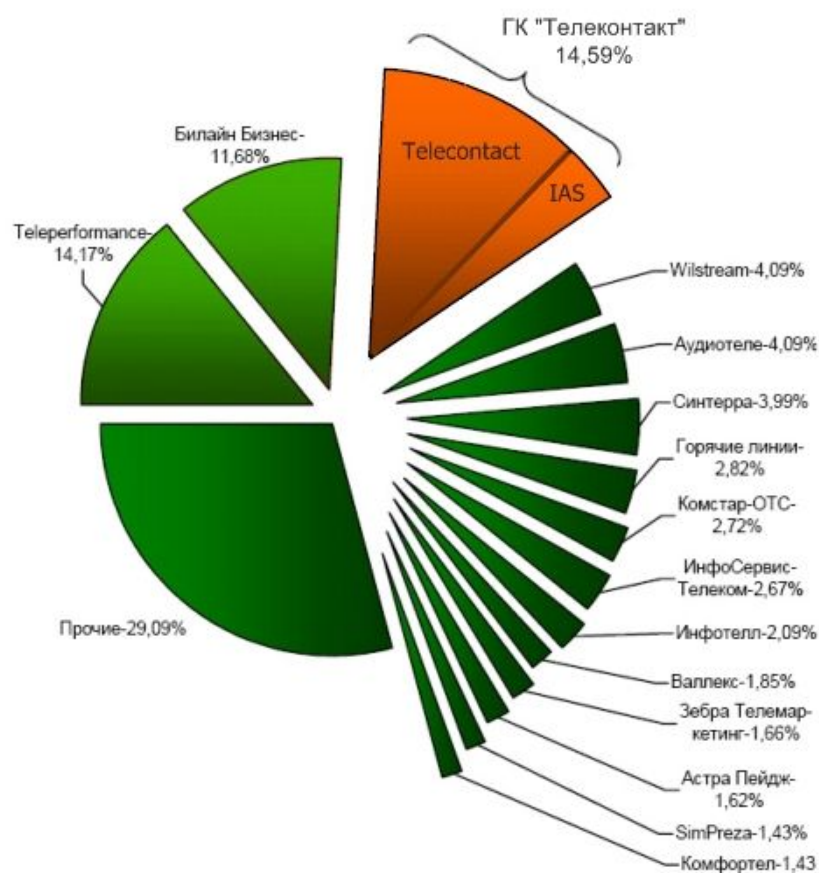
Структура компании



- Четыре технически независимых call-центра, более 750 мест, более 1500 сотрудников.
- Отдел управления проектами контакт-центра, 20 сотрудников – Москва.
- Отдел управления интерактивными проектами, 20 сотрудников – Москва.
- Технический отдел, 35 сотрудников – Москва, Тверь, Орел.
- Отдел программирования, 10 сотрудников – Минск
- Отдел обработки баз данных, 10 сотрудников – Тверь
- Учебный отдел (Школа операторов), 10 сотрудников – Тверь, Орел
- Финансовый, административный, юридический, кадровый отделы, 15 сотрудников – Москва, Тверь, Орел



Позиция на рынке



Данные РосБизнесКонсалтинг (RBC), июнь 2009

Телеконтакт – лидер российского рынка аутсорсинговых call-центров.

Среди трех крупнейших российских провайдеров мы занимаем первую строчку благодаря бескомпромиссному подходу к техническому оснащению, самому широкому спектру сервисов, а также исключительной гибкости и прозрачности процессов реализации клиентских проектов.



Десять лет экспертизы в области контакт-центров



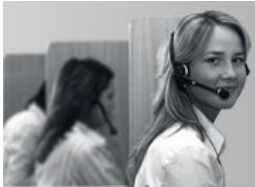
Единственная в России книга, посвященная человеческим ресурсам контакт-центра, создана авторским коллективом Телеконтакта.

- Проект «Телеконтакт» стартовал в 1999 году, среди первых call-центров в России. Сейчас мы – лидеры российского рынка аутсорсинговых контакт-центров.
- Собственные программы подбора кадров и управления персоналом, специально разработанные с учетом требований индустрии контакт-центров. Собственные методики подготовки операторов с 2001 года.
- Первый в Восточной Европе контакт-центр на IP-технологиях.
- Первое в России внедрение профессиональной WFM-системы.
- Собственная высокопроизводительная SMS- и IVR-платформа, широчайший выбор каналов взаимодействия, включая новейшие мобильные и веб-технологии.
- Лицензия оператора связи, прямые подключения ко всем ведущим российским телеком-операторам.



Зачем нужен аусорсинг банкам?

- Пиковые нагрузки
- Кадры
- Качество
- Освобождение ресурсов



Телеконтакт!

Юристы. Служба безопасности.

Мы умеем с ними разговаривать на одном языке



Телеконтакт!

Главное за последний год:

Переход от «отпуска со склада» к активным продажам



Типичные заказы за последний год

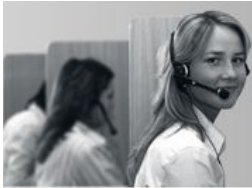
- Активная продажа депозитов;
- Интенсивная интеграция рассылок sms в технологию продаж.
- Активизация просроченных кредитов. Переход от soft collection к мотивационной программе;
- Возвращение активной продажи кредитных карт/потребкредитов.
- Ко-брендиновые программы;
- Продажа дополнительных услуг: страховка от потери работы и т.п.
- Контроль качества по всей цепочке работы с клиентами:
внедрение процедур разбора претензий, звонков «почему не дошел до отделения»;
- Продажи без финансовых рисков («полидовая оплата»).



Телеконтакт!

цифры

	Количество звонков	Количество дозвонов	Количество заявок	соотношение продаж к дозвонам	Количество звонков	Количество дозвонов	Количество заявок	соотношение продаж к дозвонам
январь	230 896	126 766	4 552	3,59%	259 151	132 755	2 703	2,04%
февраль	266 033	146 723	4 827	3,29%	264 406	145 022	2 904	2,00%
март	228 798	115 149	5 191	4,51%	222 813	116 442	3 795	3,26%
апрель	222 560	111 244	3 930	3,53%	236 769	118 657	2 706	2,28%
май	274 535	112 472	4 122	3,66%	248 477	107 146	3 020	2,82%
июнь	259 974	104 274	3 527	3,38%	231 812	93 755	3 017	3,22%
июль	314 254	101 231	5 193	5,13%	236 193	82 260	3 116	3,79%
август	368 701	116 942	5 570	4,76%	294 420	104 454	3 449	3,30%
ИТОГО	2 165 751	934 801	36 912	3,98%	1 994 041	900 491	24 710	2,84%



Телеконтакт!

Интеграция SMS в скрипт операторов

Адрес: <https://telecontact.ru> Переход Links

Пополнение счета

Дата оформления страховки

Поиск

<=== Назад ===>

Контакт

Презентация

Программа

Оформление

Уменьшение уровня защиты

Увеличение уровня защиты

Отказ

Вопросы

Возражения

Страховой случай

Не получил документы

Персональный кабинет

Фамилия Имя Отчество

Уточнить разрешение на отправку SMS в ходе разговора

Вы согласны на то, что в течении пяти минут Вам придет sms на ваш мобильный телефон, как подтверждение оформления данной программы, а также контакты, куда вы сможете обратиться в случае возникновения вопросов.

Да, хорошо.

- ☐ Добро пожаловать в программу
- ☐ Закрытии программы
- ☐ Сохранение программы
- ☐ Изменения условий программы
- ☐ Изменения деталей банковской карты
- ☐ Не получил документы
- ☐ Название сайта

Телефон для отправки

Отправить sms

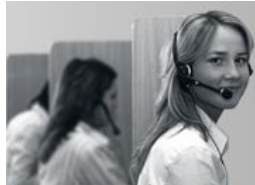
Нет, не хочу.

Назовите пожалуйста Ваше имя и фамилию и номер сертификата.

Поиск контакта еще не производился!!!

Новый

Фамилия : Имя : Отчество :



О выводе call-центров в регионы

Из первых рук. РОСНО выбирает Воронеж

Версия для печати

ОТП Банк открыл Контакт-Центр в Омске

[20.08.2009 09:20]

"МегаФон" инвестировал 250 млн руб в создание call-центра в Туле

МОСКВА, 17 сентября. /ПРАЙМ-ТАСС/. ОАО "МегаФон" (MGFN) инвестировало 250 млн руб в создание call-центра в Туле. Об этом сообщил ПРАЙМ-ТАСС директор департамента информации столичного филиала "Мегафона" Роман Прохоров

ать специалисты Контакт-Центра

евых филиалов банка, поэтому

«Сибирьтелеком» запускает в эксплуатацию единый call-центр

Тульский call-центр дополнил абонентов "МегаФона", прожи

11.11.2009

Более 500 новых специалистов вопросов": новые тарифы и корпоративных клиентов.

На сегодняшний день обща обращений /звонков/ от абоне

Дополнительный контактный интеллектуальную систему ра



10 ноября «Сибирьтелеком» объявляет о запуске в коммерческую эксплуатацию единого call-центра компании

Строительство крупнейшего call-центра Сибири велось в течение 1,5 лет. Реализуя данный проект, «Сибирьтелеком» подготовил единую платформу для предоставления информационно-справочных услуг абонентам всего Сибирского федерального округа. Сегодня проект не имеет аналогов в регионе по архитектуре и технологичности сети. Мощность центра рассчитана на обслуживание в день до 300 тыс. обращений. В настоящее время компанией реализован первый этап строительства call-центра, создано единое «ядро» управления и обработки вызовов абонентов всего округа в Новосибирске. На следующем этапе аппаратно-программный комплекс call-центра объединит все информационно-справочные службы компании, находящиеся в 11 регионах Сибирского федерального округа.

«Это очень важный проект для компании, который позволяет повысить качество услуг «Сибирьтелеком» и оперативность нашего сервиса, - отметил генеральный директор ОАО «Сибирьтелеком» Иван Дадькин. - Проект масштаб как по географии, так и по объему инвестиций – затраты на строительство составили свыше 100 млн. руб. Но мы уверены,

17.09.2009 13:19

транспортная доступность и другие. Планирует 400 человек.

Директор операционного центра «АеВс» Серге по поводу возможного дефицита кадров необход привлечения внимания горожан, ежедневно с вызывает интерес у воронежцев», - отметил С

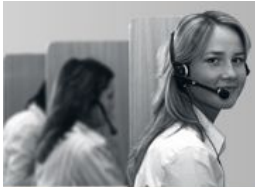
- Открытие операционного центра в Воронеже губернатора - первый заместитель председат потенциале нашей территории. Присутствие ст широкого внедрения страхования как эффект

Автор: Дмитрий Денисенко

Источник: «Коммуна», № 141 (25375), 25.09.0

что эти средства вернутся нам сторицей, и работа с клиентами поднимется на более высокий качественный уровень. Абоненту будет легче найти и получить информацию, не надо будет запоминать множество телефонных номеров справочных служб компании. Абонент из любого региона Сибири сможет набрать единый номер call-центра, чтобы получить нужную справку. При этом отмечу, что, несмотря на обширную территорию Сибири, не пострадает ни оперативность, ни качество сервиса, предусмотрены четкие стандарты обслуживания клиентов».

Call-центр построен на основе новейших технологий с соблюдением единых стандартов качества обработки вызовов, записи и хранения всех поступивших обращений граждан. Работа центра нацелена на оперативное обслуживание абонентов с четко регламентированным временем ожидания ответа, единой архитектурой сети, учитывающей региональную специфику. Планируется, что в обслуживании абонентов call-центра будет задействовано свыше 650 специалистов компании. В настоящее время на платформе call-центра создан единый номер доступа по всем вопросам 11800, кроме того, под управление центра переведены справочные службы об услугах компании, состоянии лицевого счета и расчетах с абонентами «Сибирьтелеком».



Телеконтакт!

Контакты

Москва, 107139, Орликов пер.,
д. 3, корп. «В», 1 этаж

Тел. +7 (495) 744 55 43
Факс +7 (495) 727 20 30
Email tele@telecontact.ru