

Контакт-центр Фонда Росконгресс





КОНТАКТ-ЦЕНТР
ФОНДА РОСКОНГРЕСС

Разработаем и реализуем процессы для качественного информирования: от первого контакта с будущим клиентом до работы с возражениями и сбора обратной связи.

10+ лет работы

400+ проектов в России и за рубежом

20+ языков

4 500 000 принятых звонков за 2020–2023 гг.

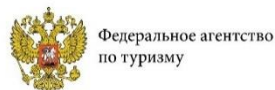
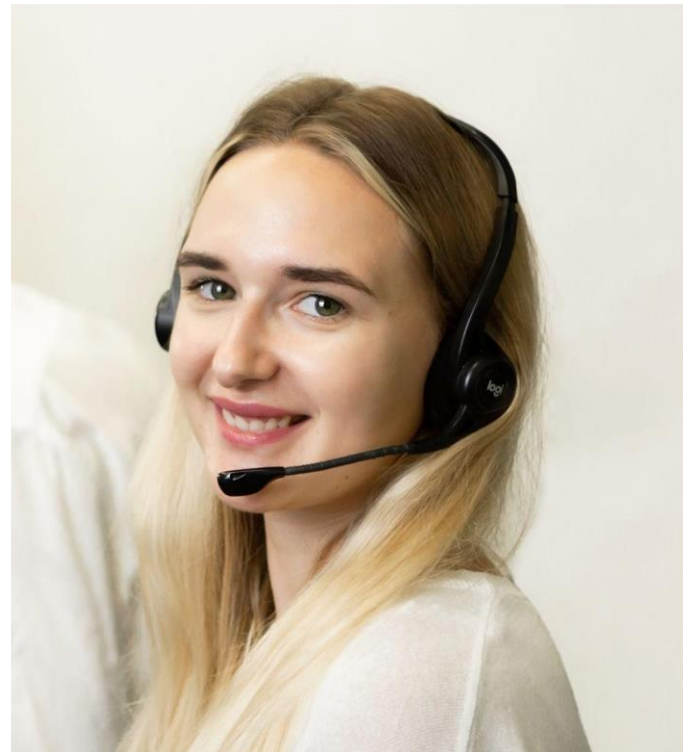


Награда «Высокое одобрение жюри» на конкурсе «Хрустальная гарнитура» 2020/2021 в номинациях «Самое эффективное управление пиковой нагрузкой» и «Лучшее антикризисное применение технологий, партнерство»

Сферы работы контакт-центр

Контактный центр Фонда Росконгресс имеет большой опыт работы на российских и международных конгрессно-выставочных мероприятиях различных сфер деятельности:

- **деловые;**
- **общественные;**
- **молодежные;**
- **культурные;**
- **спортивные;**
- **медицинские;**
- **технологические.**



Наши услуги



Голосовые каналы связи

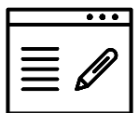
Входящие звонки

- Справочная служба
- Прием заявок и обработка заказов
- Прием жалоб и предложений
- Первая линия технической поддержки
- Диспетчерская служба
- Горячая линия



Оптимизация графика работы под ваши задачи

расширим вашу аудиторию –
обеспечим прием звонков
из всех часовых поясов в режиме 24/7



Подготовка скрипта ответов

повысим лояльность абонентов,
учитывая особенности коммуникации
с конкретной аудиторией



Разработка интерактивного голосового меню (IVR), запись с профессиональным диктором

сократим путь клиента к решению
вопроса, обеспечим гибкую
маршрутизацию вызовов

Голосовые каналы связи

Исходящие звонки

- Проинформируем клиентов об акциях и спецпредложениях
- Пригласим на мероприятия и соберем подтверждения участия
- Актуализируем базы данных
- Проведем маркетинговые исследования, социологические и иные опросы
- Проведем опросы для оценки качества обслуживания, соберем статистику
- Увеличим лояльность вашей аудитории
- Повысим узнаваемость вашего бренда
- Проведем телефонное анкетирование, социологические и иные опросы

Гибкая система ценообразования исходя из целей вашего проекта:



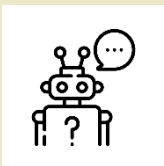
Поминутная тарификация

или



Оплата за результат (не привязанная ко времени работы оператора)

Голосовые каналы связи



Голосовой робот

Назначение

- Автоматизация приема типовых заявок и обращений по телефону
- Умная система обслуживания клиентов и маршрутизации звонков

Функциональные возможности

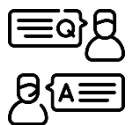
- Неограниченное количество параллельных входящих и исходящих вызовов
- Интеграция с CRM и телефонией
- Естественный диалог, высокое качество синтеза и распознавания речи



Автоинформатор

- Массовый и оперативный автоматический обзвон клиентов
- Гибкие параметры обзвона
- Интеграция с CRM-системой
- Формирование уникального Tone of Voice под конкретную аудиторию проекта

Текстовые каналы связи



Чат-бот

Назначение

- Автоматизированная поддержка пользователей в любых текстовых каналах обслуживания: сайты, мессенджеры, мобильные приложения, социальные сети
- Круглосуточная мгновенная обратная связь
- Сбор заявок
- Генерация лидов

Функциональные возможности

- Сложность и функционал, соответствующие вашим задачам и бюджету: от простого сценарного бота до применения искусственного интеллекта
- Персонализация диалогового интерфейса
- Гибкое масштабирование
- Интеграция по API в существующую информационную инфраструктуру
- Подробная статистика

Текстовые каналы связи



Email-маркетинг

- Массовая рассылка по вашей базе контактов или подбор таргетированной базы по нужным критериям
- Разработка уникального стиля коммуникации или соответствие стандартам деловой переписки, принятым в вашей компании
- Информационные, транзакционные и триггерные рассылки
- Подробная аналитика по итогам рассылок



Оповещения в мессенджерах и СМС-рассылки

- Подбор оптимального канала для продвижения ваших услуг
- Подготовка контент-плана, текстов и разработка дизайна сообщений
- Рассылка по вашей клиентской базе
- Отслеживание трафика и сбор аналитики

**Почему нас
выбирают?**



Показатели нашей работы



Старт проекта от 3-х
рабочих дней



20+ иностранных языков



Уровень сервиса 95 %



Круглосуточная поддержка



Квалифицированные
специалисты



Надежная защита данных



Запись и прослушивание
разговоров, мониторинг
работы в режиме онлайн



Минимум потерянных
звонков



Техническая и аналитическая
поддержка работы

Преимущества для вашего бизнеса

- **Финансовая выгода**

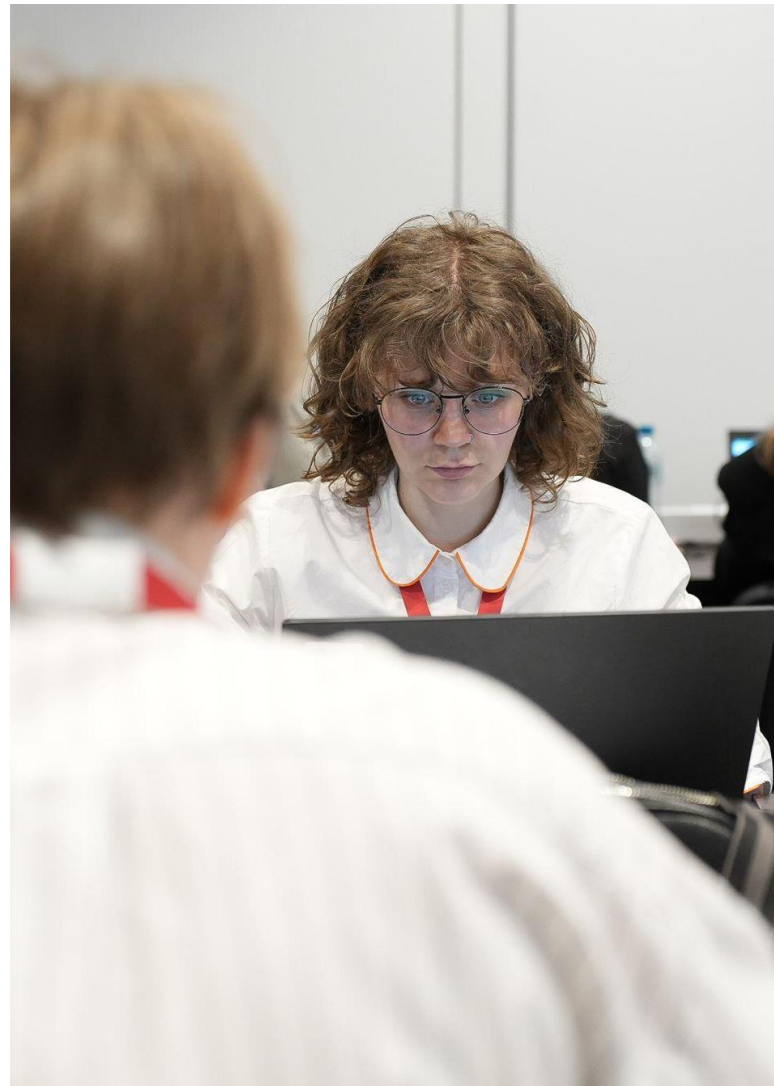
Платите только за результат и сократите расходы на содержание штата сотрудников и услугах связи

- **Профессионализм**

Голосом вашей компании станут квалифицированные специалисты, обладающие опытом работы с самой разной аудиторией: от VIP-клиентов до социально незащищенных категорий населения

- **Индивидуальный подход**

Ознакомим специалистов проекта с философией, ценностями и культурой вашей компании и предоставим уровень сервиса, соответствующий вашим стандартам



Преимущества для вашего бизнеса

- **Экономия времени**

Не отвлекайтесь на вопросы найма, обучения, планирования и управления штатом операторов. Освободите время для более важных дел

- **Гарантия результата**

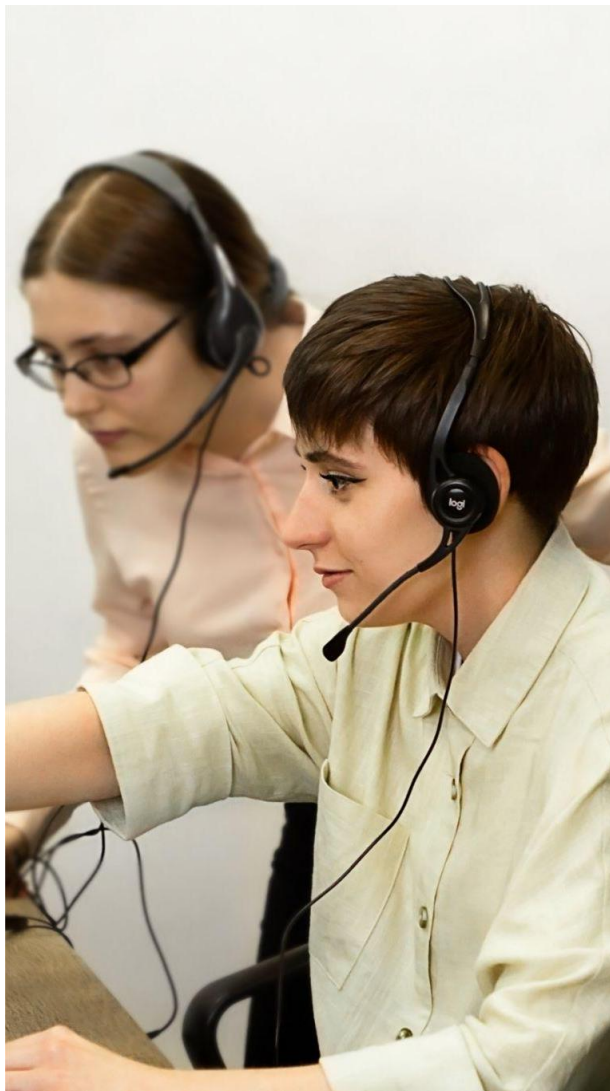
Уровень сервиса и показатели эффективности закрепляются в договоре. Вы получите прозрачную отчетность и непрерывный контроль KPI

- **Надежные ресурсы**

Используем специализированные технологии и оборудование и гарантируем бесперебойную работу за счет резервной инфраструктуры



Реализованные проекты



Информационная поддержка участников Петербургского международного экономического форума

Целевая аудитория: российский и иностранный бизнес, органы государственной власти, официальные делегации, СМИ, НКО, научное и экспертное сообщество.

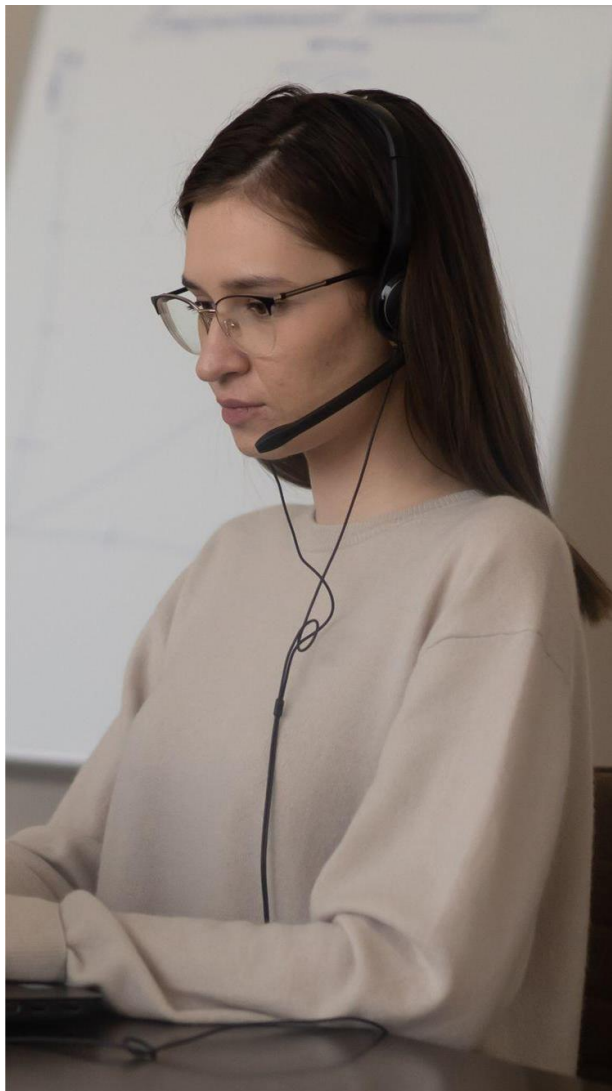
Задача: запустить круглосуточные информационные каналы коммуникации для участников мероприятия.

Решение: запуск входящей линии с возможностью автоматизированного информирования голосовым роботом и переводом на операторов; размещение диалогового окна на сайте мероприятия и запуск чат-бота в Телеграм на основе общей базы знаний.

Итоги:

- 3000+ обращений ежедневно по всем каналам;
- уровень сервиса – более 97 %;
- процент роботизации – 64 %.

Реализованные проекты



Общероссийская горячая линия «Мы вместе»

Целевая аудитория: пожилые и маломобильные граждане, медицинские работники, семьи с детьми и другие категории населения, нуждающиеся в поддержке.

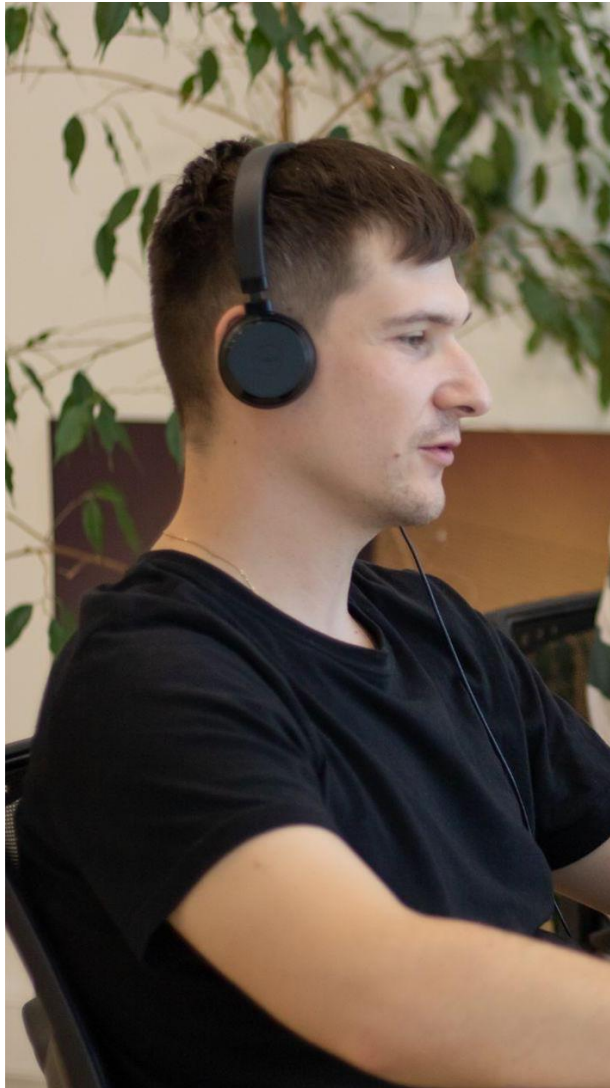
Задача: запуск круглосуточной линии в пандемию COVID-19 за 1 рабочий день.

Решение: техническая настройка линии с номером 8 (800)...
Обучение сотрудников в режиме онлайн в ускоренном формате и вывод на линию с работой 24/7.

Итоги:

- 10 000+ звонков в сутки в период пиковой нагрузки;
- расширение направлений работы линии;
- синхронизацией с CRM-системой за 24 часа.

Реализованные проекты



Опрос удовлетворенности клиентов крупного провайдера цифровых услуг

Целевая аудитория: пользователи услуг провайдера (теплая база контактов).

Задача: проведение анкетирования по вопросам качества связи и предоставления дополнительных услуг по Всероссийской линии.

Решение: запуск исходящих звонков по анкете обратной связи с соблюдением корпоративных стандартов коммуникации.

Итоги:

- 80 000 исходящих звонков в месяц;
- в среднем каждый третий звонок был результативным;
- применение новой методики проведения опроса.

Реализованные проекты



Горячая линия «Росмолодежь объясняет»

Целевая аудитория: вся молодежь России.

Задача: информирование по вопросам самореализации и о действующих молодежных проектах и программах.

Решение: запуск горячей линии с IVR меню с интеграцией CRM-системы для закрепления сроков и статусов подачи заявок. Настройка режима работы 24/7.

Итоги:

- среднее время предоставления информации – 3 минуты;
- оперативное масштабирование проекта под запросы;
- доля информированных целевых групп составляет 85 %.

Контакт-центр Фонда Росконгресс —
сервис для решения коммуникационных задач.



roscongress.org



delegate@roscongress.org



+7 (495) 640 4440

Офисы: Москва, Санкт-Петербург,
Владивосток (UTC+10)

