РОСКОНГРЕСС
Пространство доверия

Информационный центр Петербургского международного экономического форума

Практический кейс Колл-центра Фонда Росконгресс

О проекте и аудитории

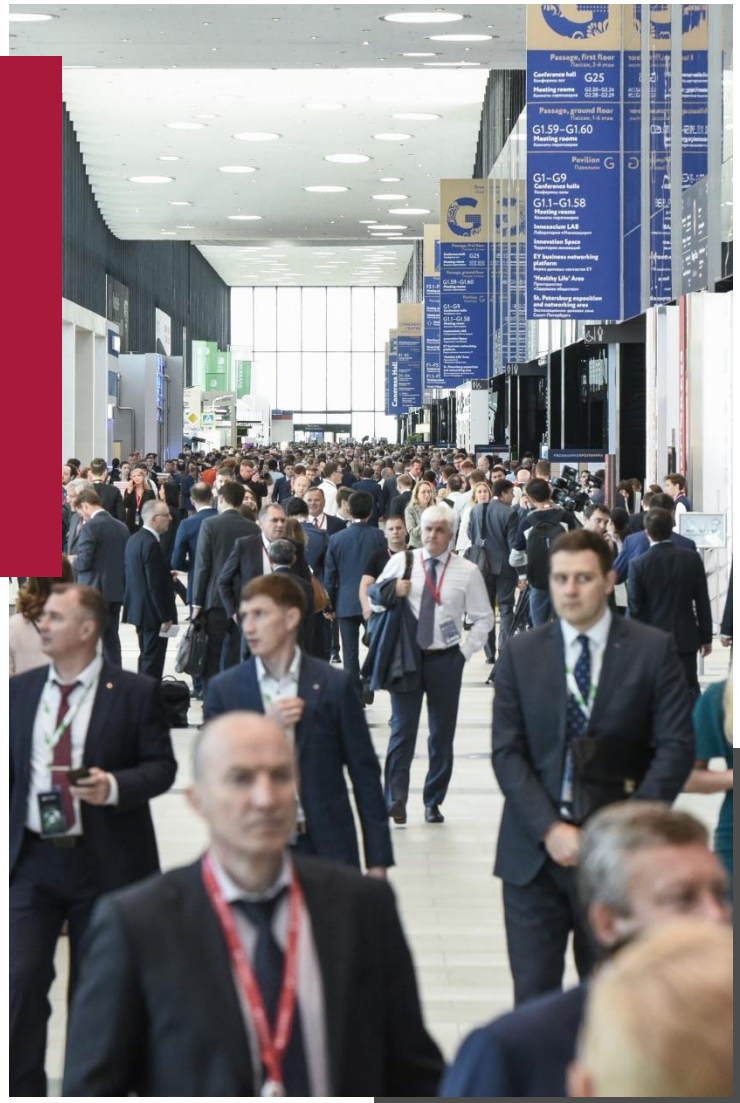
Петербургский международный экономический форум – крупное ежегодное международное мероприятие в сфере экономики и бизнеса.

ПМЭФ проводится с 1997 года, а с 2006 года проходит под патронатом и при участии Президента Российской Федерации.

В 2019 году ПМЭФ посетили более 19 000 участников из 145 стран мира.

Целевая аудитория

Первые лица и руководители крупных российских и иностранных компаний, представители органов государственной власти, иностранных официальных делегаций, некоммерческих организаций, экспертного сообщества, лидеры мнений, влиятельные менеджеры всех отраслей бизнеса



Задачи информационного центра

01

Информационная и логистическая поддержка участников: ответы на вопросы об условиях участия, статусе рассмотрения заявки, порядке аккредитации, сервисах, транспортном обслуживании, программе Форума и др.

02

Холодные звонки по базе данных проекта, генерация лидов

03

Маршрутизация звонков

Показатели работы

Круглогодичная работа

Две телефонные линии:
на русском и английском языках

Режим работы: 09:00–18:00 по рабочим дням (UTC+3) с расширением до **24/7** в период проведения Форума

До **3000 звонков в сутки** в период проведения мероприятия

Service level **97%**

До **30 операторов** в Санкт-Петербурге и Владивостоке

Особенности реализации

01

Сервис, соответствующий самым высоким стандартам

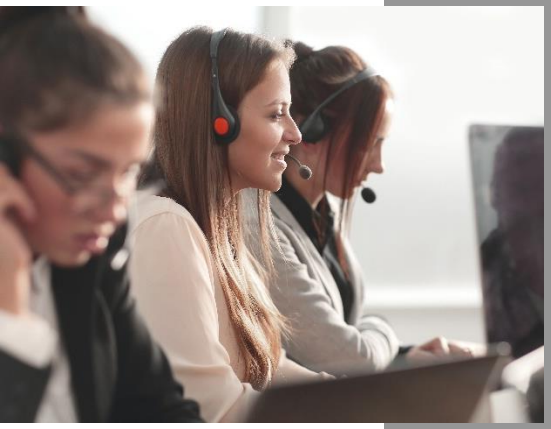
Участники ПМЭФ – лидеры российского и мирового сообщества в области политики, экономики, науки и культуры. Чтобы гарантировать качество сервиса, соответствующее уровню представительства на мероприятии, операторы информационного центра регулярно проходят тренинги по развитию навыков делового этикета, речевого мастерства и психологии общения.

02

Международный формат

Знание английского языка на разговорном уровне является обязательным для всех операторов. Знание дополнительных языков (французского, немецкого, китайского, японского и других) также помогает расширить географию сотрудничества и наладить коммуникацию с участниками из разных стран мира.

Особенности реализации



03

Сезонное масштабирование

Пиковые нагрузки в колл-центре приходятся на дни проведения Форума и предшествующую неделю.

В этот период на линию выводятся дополнительные операторы, а график работы колл-центра расширяется до 24/7.

04

Управление пиковой нагрузкой

Залог быстрой и успешной обработки обращений в условиях непрерывного потока звонков – оперативное обновление скрипта, интеграция колл-центра в структуру организатора мероприятия и налаженная система обмена информацией.

Например, взаимодействуя с сотрудниками стоек информации на площадке, операторы колл-центра в режиме реального времени могут помочь участникам в розыске утерянных вещей и документов.

Почему крупному мероприятию необходим свой колл-центр?

Ваш голос в общении с аудиторией

Предложите вашим участникам лучший сервис, обеспечив непрерывную информационную и логистическую поддержку.

Снижение нагрузки на менеджеров проекта

Освободите время менеджеров для решения стратегически важных задач: колл-центр примет на себя весь поток типовых обращений.

Продажа пакетов участия и сервисов

Получите бóльшую прибыль, рассказывая участникам обо всех дополнительных возможностях на мероприятии.

Работа с экстренными ситуациями

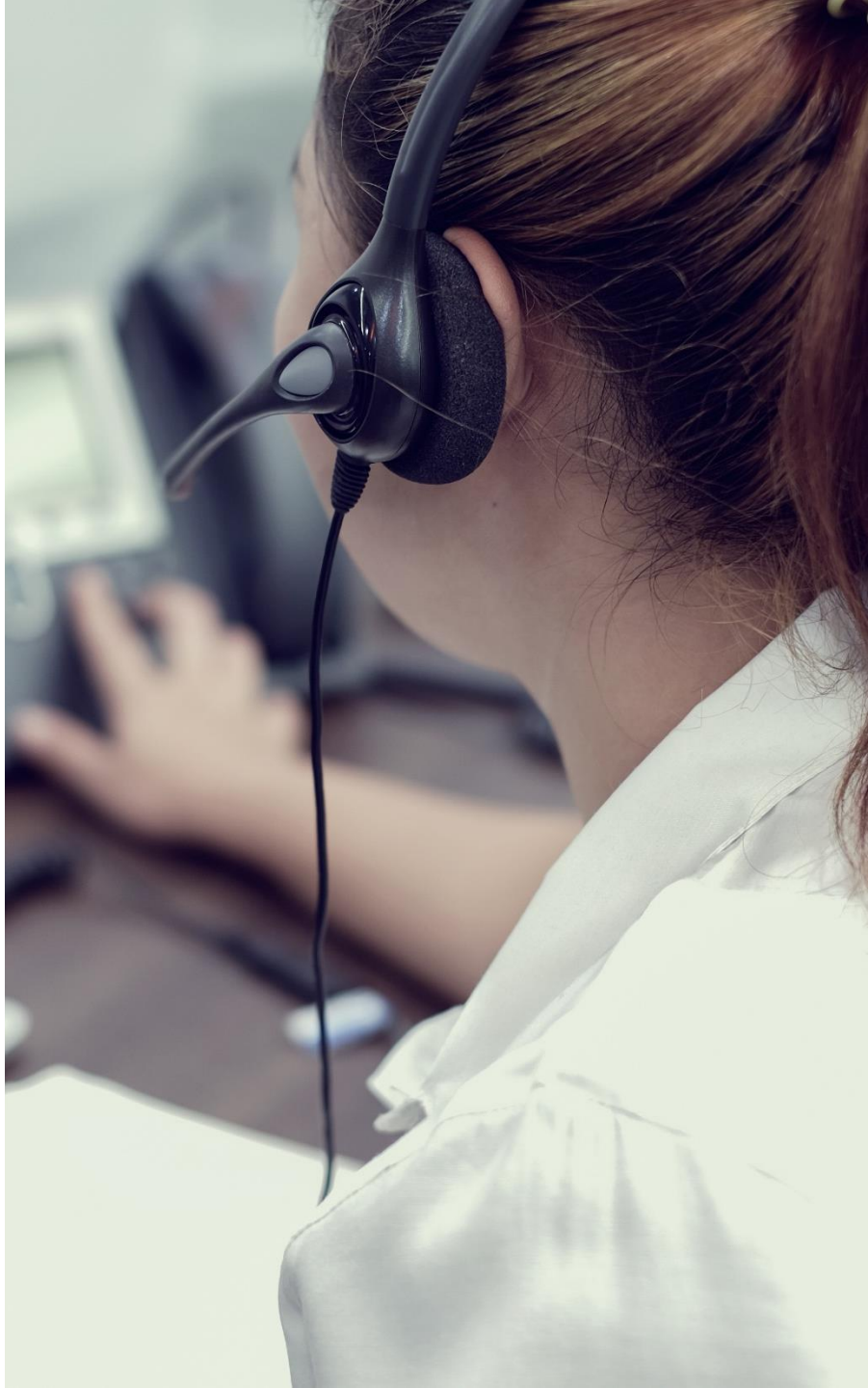
Организуйте оперативный информационный канал на случай непредвиденных происшествий или изменений в программе.

Обратная связь и аналитика

Проанализируйте статистику обращений в колл-центр, изучите наглядный портрет целевой аудитории вашего мероприятия и используйте эти сведения для совершенствования бизнес-процессов.

РОСКОНГРЕСС
Пространство доверия

Колл-центр Фонда Росконгресс

Готовые решения для любого вида бизнеса. Конкурентные цены.

roscongress.org
delegate@roscongress.org
+7 (495) 640 4440