



Межрегиональный контактный центр

Услуги контакт-центра
под ключ



Межрегиональный контактный центр – комплексное обслуживание клиентов для проектов любого масштаба и сложности

Мы предоставим опытную команду,
создадим рабочую инфраструктуру,
выстроим и самостоятельно обслужим
все бизнес-процессы в сфере маркетингового
взаимодействия компании с заказчиками
и организации клиентского сервиса



Межрегиональный
контактный центр



Опыт нашей команды

400+ проектов

в России и за рубежом

20+ языков

европейские, восточные, СНГ

11 000 000 человек

суммарная аудитория проектов



Финалист профессионального конкурса «Хрустальная гарнитура» 2022/2023



Межрегиональный контактный центр – бизнес-партнер [Фонда Росконгресс](#) по digital-маркетингу, работе с клиентами, делегат-менеджменту в рамках мероприятий, а также продакт-менеджменту, разработке и внедрению IT-продуктов и технологическому развитию



Отраслевые решения

Команда экспертов МКЦ по аутсорсингу бизнес-процессов имеет большой опыт работы и понимает специфику компаний ключевых сфер бизнеса



государственные учреждения и НКО



конгрессно-выставочные организации



ритейл и торговые сети



медицинские учреждения



юридические компании



транспортные компании



образовательные учреждения

Наши преимущества



Старт проекта
от 3 рабочих дней



Мультиязычная
поддержка



На связи
24/7/365



Уровень сервиса
не ниже 95%



Прозрачные
аналитические
отчеты



Интеграция
с CRM-системой

Готовые кейсы



ПМЭФ
ПЕТЕРБУРГСКИЙ
МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
ФОРУМ

РАЗРАБОТАЛИ ГОЛОСОВОГО БОТА ДЛЯ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ ПМЭФ-2022

- улучшили клиентский сервис колл-центра на **24%**
- **в 2 раза** сократили время ожидания на линии
- при разработке скрипта нашли индивидуальный подход к аудитории с высоким уровнем представительства
- улучшили рабочую среду, позволив отказаться от ночных смен операторов



ДОМОДЕДОВО
МОСКОВСКИЙ АЭРОПОРТ

ЗАПУСТИЛИ ВНУТРЕННЮЮ ЛИНИЮ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ АЭРОПОРТА ДОМОДЕДОВО

- с нуля запустили **круглосуточную** линию приема заявок
- приняли **21 000+** звонков с момента старта в сентябре 2022 года
- наладили эффективные каналы коммуникации и сократили путь сотрудников аэропорта к решению технических вопросов до пары шагов

FIXprice

ОБСЛУЖИВАЕМ КРУГЛОСУТОЧНУЮ ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ ДЛЯ КЛИЕНТОВ ОБЩЕРОССИЙСКОЙ ТОРГОВОЙ СЕТИ FIX PRICE

- консультируем клиентов по вопросам программы лояльности **24/7/365**
- совершаем исходящие звонки с целью подтверждения заказа с конверсией **57%**

Наши услуги

- входящие звонки
- исходящие звонки
- автоматизированные коммуникации
- дополнительные каналы связи



Входящие звонки

Подготовка скрипта

- упростим процесс общения с клиентами, составив емкий и понятный сценарий ответов на частые вопросы

Разработка интерактивного голосового меню (IVR)

- сократим путь клиента к решению вопроса
- настроим гибкую маршрутизацию вызовов
- проведем запись с профессиональным диктором на русском и иностранных языках

Организация горячей линии с единым номером 8-800

- обработаем усиленный поток звонков без потерь во время проведения крупных проектов и акций
- подключим возможность бесплатных звонков для ваших клиентов из любого региона России

Контроль качества обслуживания

- запись и прослушивание разговоров
- мониторинг работы контакт-центра в режиме реального времени
- подробная статистика за любой период работы



Исходящие звонки

Гибкая система ценообразования
исходя из ваших задач:

поминутная тарификация или оплата за результат



Поддержание лояльности ваших клиентов

- информируем клиентов о новых услугах, акциях и спецпредложениях
- проведем опросы удовлетворенности для оценки качества обслуживания
- актуализируем базы данных

Расширение аудитории

- пригласим на мероприятия, соберем подтверждения участия
- повысим узнаваемость вашего бренда

Телефонное анкетирование

- проведем маркетинговые исследования, социологические и иные опросы



Автоматизированные коммуникации



Инструменты автоматизации бизнес-процессов помогут **разгрузить телефонную линию, принимающую большой поток обращений.**

Расскажите о своих потребностях, и мы подберем решение, подходящее именно вам.

- расширим вашу аудиторию
- сделаем решение вопросов клиентов более быстрым и эффективным
- повысим продажи
- снимем рутинную нагрузку с ваших сотрудников, оптимизировав работу с типовыми запросами
- обеспечим адресную работу с каждым абонентом, подписчиком, пользователем вашего сайта или социальных сетей в удобном ему канале
- соберем подробную статистику и проведем аналитику продаж и коммуникаций

Автоматизированные коммуникации



Голосовой бот

- автоматизация приема типовых заявок и обращений по телефону
- неограниченное количество параллельных входящих вызовов
- бот на связи независимо от времени суток и количества свободных операторов



Чат-бот

- автоматизированная поддержка пользователей на сайте, в мессенджерах, мобильном приложении или социальных сетях
- сложность и функционал, соответствующие вашим задачам и бюджету: от простого сценарного бота до применения AI технологий



Автоинформатор

- массовый автоматический обзвон клиентов
- запись с профессиональным диктором на русском и иностранных языках
- неограниченное количество параллельных исходящих вызовов
- возможность перевода звонка на оператора после проигрывания сообщения

Дополнительные каналы связи



Email-маркетинг

- массовые рассылки по вашей базе контактов или подбор таргетированной базы по нужным критериям
- обработка запросов, поступающих по электронной почте
- подготовка уникальных промоматериалов для продвижения бренда
- информационные, транзакционные, триггерные письма



Оповещения в мессенджерах и SMS-рассылки (Telegram, Viber, ВКонтакте)

- контент-план, тексты и дизайн сообщений
- отслеживание трафика и аналитика



Межрегиональный
контактный центр



m-contact.ru



info@m-contact.ru



+7 (812) 213 6836

Сертификат соответствия национальным стандартам
Российской Федерации № РОСС RU.32210.04ШЛК1-ОС01,
выдан системой добровольной сертификации
«Служба контроля качества Нацстандарт» 21.03.2022

