РОСКОНГРЕСС
Пространство доверия

Колл-центр Фонда Росконгресс

Организация контактного центра компании или мероприятия под ключ

Колл-центр Фонда Росконгресс

Готовые решения для любого вида бизнеса. Конкурентные цены.

Наш приоритет – стабильное и уверенное качество информационных услуг:
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

3 000 000+ принятых звонков за 2020 год

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

Наши заказчики:

МИНПРОМТОРГ РОССИИ

ОНФ

СБЕР БАНК

АЭРОФЛОТ Российские авиалинии

РОССИЙСКИЙ ЭКСПОРТНЫЙ ЦЕНТР

МИНИСТЕРСТВО ЭНЕРГЕТИКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СФ СОВЕТ ФЕДЕРАЦИИ Федерального Собрания Российской Федерации

Федеральное агентство по туризму

Банк России

Ростелеком

Наши услуги

КОЛЛ-ЦЕНТР

Запуск с нуля

Готовые решения для работы с вашей целевой аудиторией

- Надежные каналы связи
- Гибкий подход
- Опытная команда

Резервный колл-центр

Ваш «джокер» в рукаве в высокий сезон

- Выход на новые рынки
- Увеличение трафика
- Улучшение клиентского сервиса

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

Обеспечим круглосуточный прием звонков, подключая специалистов из любой точки России и мира

Подготовка скрипта ответов

Напишем емкий и понятный сценарий, учитывая особенности коммуникации с вашей целевой аудиторией

Разработка интерактивного голосового меню (IVR)

Настроим гибкую маршрутизацию вызовов. Проведем запись с профессиональным диктором на русском, английском и других языках

Организация горячей линии с единым номером 8-800

Обработаем усиленный поток звонков во время проведения крупных проектов и акций

Исходящие звонки

Оплата за результат!

Не привязываем тарифы к длительности разговора оператора

Поиск и привлечение клиентов

- Подберем таргетированную базу контактов B2B или B2C по любым отраслевым, финансовым и географическим критериям
- Выйдем на ЛПР
- Совершим холодный обзвон и передадим вам только «теплых» клиентов

Поддержание лояльности вашей аудитории

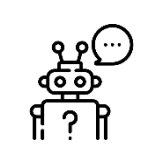
- Информируем клиентов об актуальных акциях и спецпредложениях
- Проведем опросы для оценки качества работы
- Актуализируем базы данных и соберем статистику

Телефонное анкетирование

- Проведем маркетинговое исследование в интересной вам отрасли
- Повысим узнаваемость вашего бренда
- Проведем социологические и иные опросы

Автоматизация каналов связи

Разгрузите телефонную линию, принимающую большой поток типовых обращений. Мы подберем инструменты для автоматизации бизнес-процессов, подходящие именно вам.



1. Голосовой бот

Назначение

- Автоматизация приема типовых заявок и обращений по телефону
- Умная система самообслуживания клиентов
- Информирование об услугах, акциях и спецпредложениях
- Проведение опросов и сбор обратной связи
- Маршрутизация звонков

Функциональные возможности

- Неограниченное количество параллельных входящих и исходящих вызовов
- Всегда на связи независимо от времени суток и количества свободных операторов
- Интеграция с CRM и телефонией
- Естественный диалог, высокое качество синтеза и распознавания речи
- Широкие возможности для аналитики

Автоматизация каналов связи

2. 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: от простого сценарного бота до применения AI технологий
- Персонализация диалогового интерфейса
- Гибкое масштабирование
- Интеграция по API в существующую информационную инфраструктуру
- Подробная статистика

Автоматизация каналов связи

3. Автоинформатор

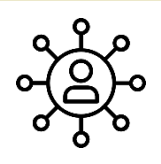
Назначение

- Массовый и оперативный автоматический обзвон клиентов

Функциональные возможности

- Неограниченное количество параллельных вызовов
- Запись с профессиональным диктором на русском и иностранных языках
- Гибкие параметры обзвона
- Интеграция с CRM-системой
- Перевод звонка на оператора после проигрывания сообщения
- Детальная статистика

Автоматизация каналов связи



4. Омниканальные коммуникации

Назначение

- Объединение всех каналов коммуникации с аудиторией на единой платформе
- Прозрачная история общения с каждым клиентом

Функциональные возможности

- Email, чат-боты, СМС, мессенджеры и другие каналы связи – в едином окне
- Автоматизация типовых сценариев общения
- Интеграция по API с базами данных и сторонним ПО
- Сбор данных о поведении пользователей и персонализация взаимодействия
- Детальная аналитика

Дополнительные каналы связи

1. Email-маркетинг

Наши возможности

- Контент-план в интересах вашей целевой аудитории
- Массовая рассылка по вашей базе контактов или подбор таргетированной базы по нужным критериям
- Разработка уникального Tone of voice или соответствие стандартам деловой переписки, принятым в вашей компании
- Информационные, транзакционные и триггерные рассылки
- Подготовка уникальных промоматериалов для продвижения вашего бренда
- Персонализация писем: личное обращение к адресату
- Аналитика по итогам рассылок

Дополнительные каналы связи

2. Оповещения в мессенджерах и СМС-рассылки

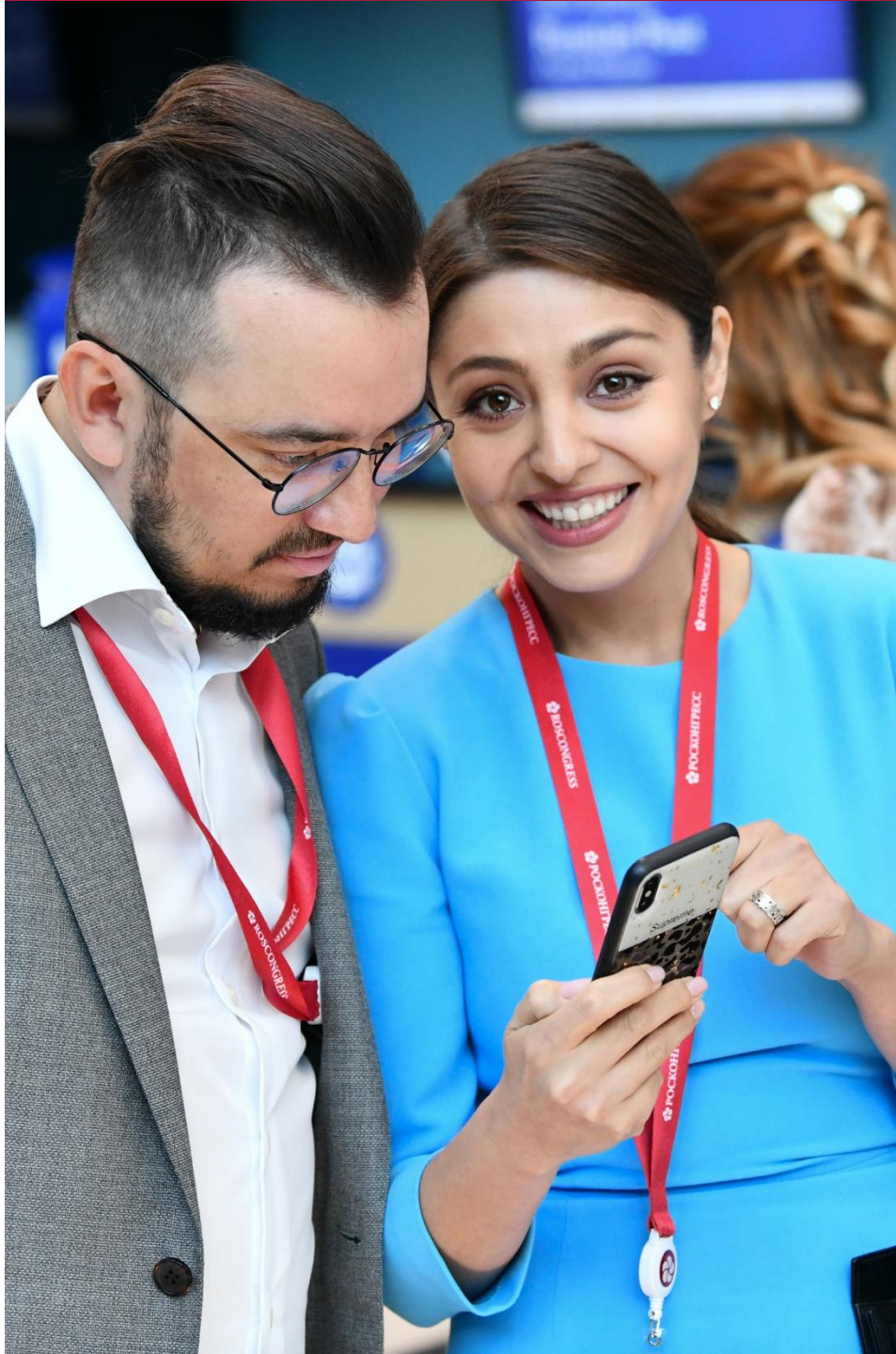
Назначение

- Моментальные уведомления об акциях, скидках, новостях и актуальных проектах компании
- Приглашения на мероприятия
- Опросы удовлетворенности клиентов, сбор обратной связи

Наши возможности

- Подбор оптимального канала для продвижения ваших услуг: СМС, WhatsApp, Viber, Telegram, Facebook, ВКонтакте
- Подготовка контент-плана, текстов и разработка дизайна сообщений
- Рассылка по вашей клиентской базе
- Отслеживание трафика и сбор аналитики

Почему с нами стоит сотрудничать?



Показатели нашей работы

3 дня на запуск проекта

20+ иностранных языков

Service level 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 экономьте на зарплате, аренде офиса, услугах связи, закупке и поддержании работы оборудования

Экономия времени

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

Профессионализм

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

Гарантия результата

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

Индивидуальный подход

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

Надежные ресурсы

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

Проекты, над которыми мы работали

Информационная поддержка участников мероприятий

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

- Неизменно высокое качество обслуживания на проектах любого масштаба: от региональных сессий до международных дипломатических саммитов
- Эффективные и долгосрочные каналы передачи информации
- Единовременная работа до 32 линий информационного центра
- 3000+ обращений ежедневно в период проведения мероприятий

Проекты, над которыми мы работали

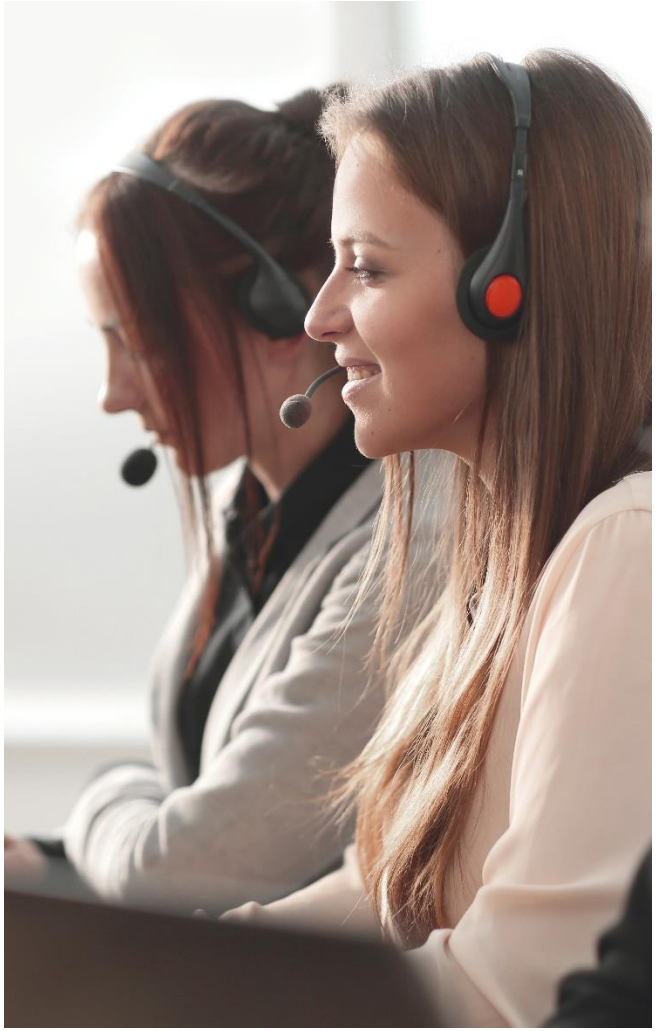
Общероссийская горячая линия «Мы вместе»

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

Линия помощи в преодолении социально-экономических последствий пандемии COVID-19

- Режим работы 24/7
- 3 000 000+ звонков с момента запуска (18 марта 2020 года)
- Запуск за 1 рабочий день
- 10 000+ звонков в сутки в период пиковой нагрузки на линию

Проекты, над которыми мы работали



Опрос удовлетворенности клиентов крупного провайдера цифровых услуг

Целевая аудитория:
пользователи услуг провайдера (теплая база контактов)

Анкетирование по вопросам качества связи и предоставления других услуг

- Всероссийский охват
- 80 000 исходящих звонков в месяц
- 55% собранных анкет обратной связи
- Строгие корпоративные стандарты коммуникации
- Прозрачная система отчетности, мониторинга и контроля качества работы операторов

Наши ценности

Кастомизация

Индивидуальный подход к аудитории конкретного проекта, поиск новых решений, непрерывное улучшение стратегии обслуживания клиентов

Технологичные решения

IVR, автоматизация и оптимизация процессов, аналитика, изучение пользовательского опыта

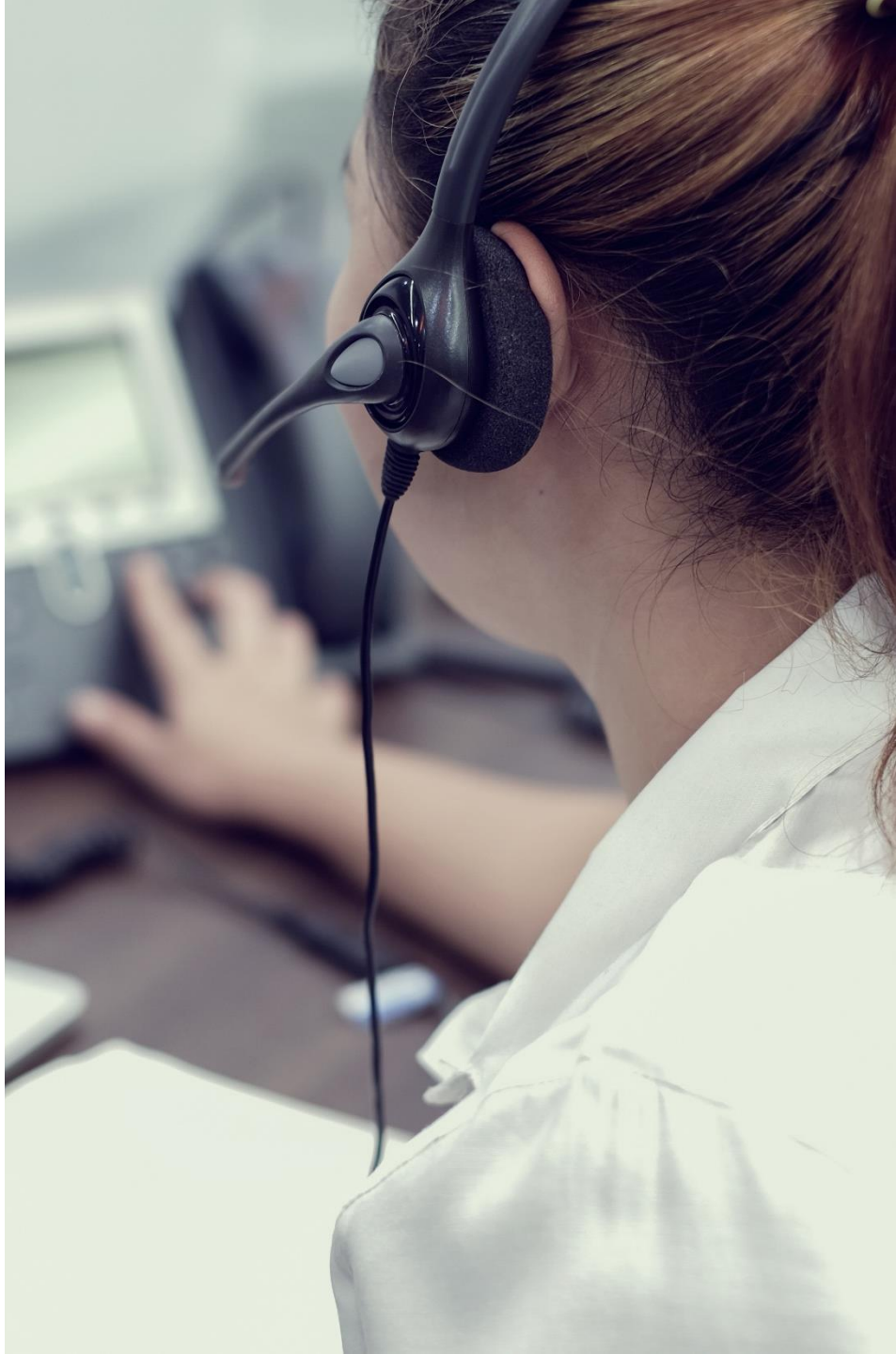
Вовлеченность

Налаженная система дистанционного обучения, регулярные тренинги по развитию навыков делового этикета, речевого мастерства, психологии общения, работе в условиях высокой эмоциональной напряженности

РОСКОНГРЕСС
Пространство доверия

Колл-центр – ключевое звено
в коммуникации клиентов
с вашей компанией.

Свяжитесь с нами,
чтобы перевести его из сметы
расходов в источник доходов.

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

Офисы: Москва, Санкт-Петербург,
Сочи (UTC+3),
Владивосток (UTC+10)