РОСКОНГРЕСС
Пространство доверия

Мультиязычный информационный центр Саммита и Экономического форума Россия – Африка

Практический кейс Колл-центра Фонда Росконгресс

О **проекте** и аудитории

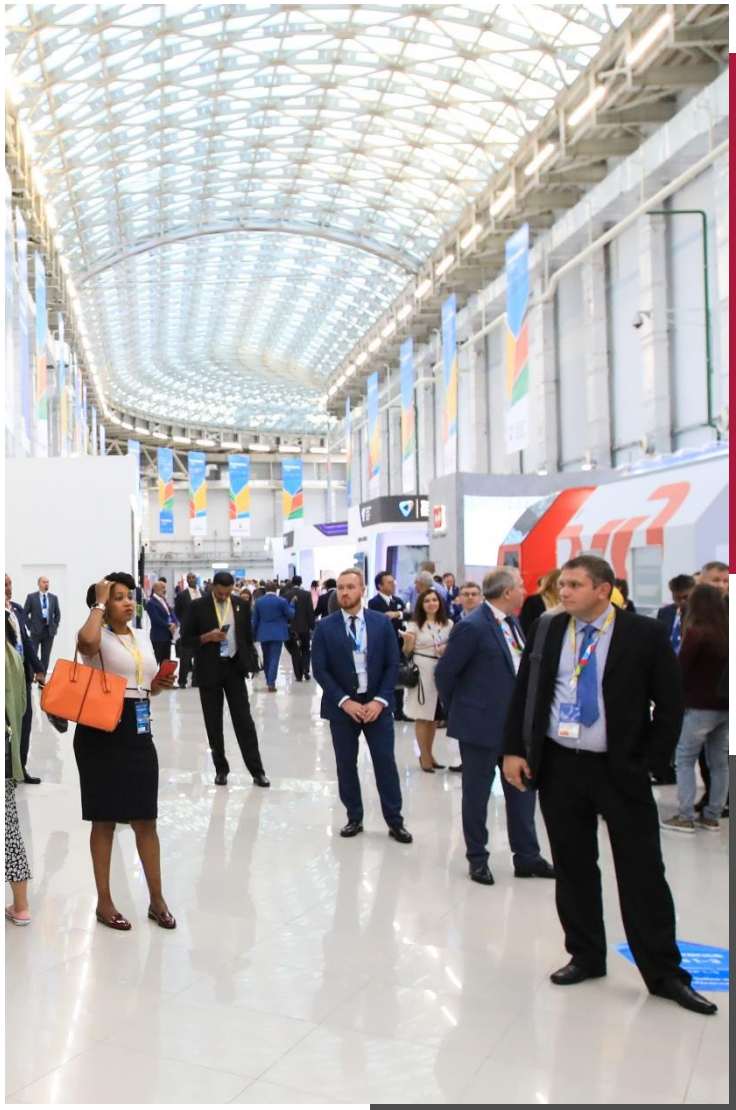
Саммит и Экономический форум Россия – Африка – самое масштабное деловое мероприятие в истории российско-африканских отношений.

Саммит и Форум состоялись 23–24 октября 2019 года в г. Сочи при участии Президента Российской Федерации В.В. Путина.

Более **6000** участников из 104 стран мира, в том числе официальные делегации всех 54 стран Африки, 45 из которых были представлены главами государств и правительств.

Целевая аудитория

Главы государств и правительств, руководители международных общественных организаций, дипломатических ведомств, знаковые представители иностранного и российского бизнеса, органов государственной власти, ведущих мировых СМИ, некоммерческих организаций, научного и экспертного сообщества



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

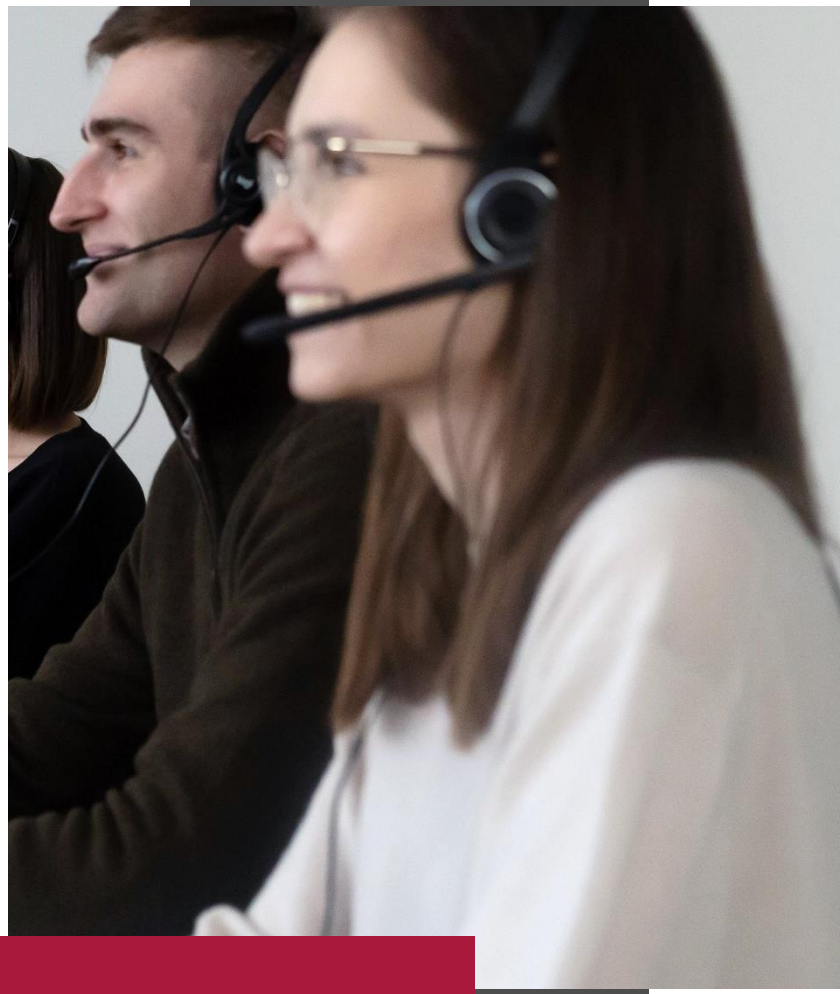
Оперативное разрешение экстренных ситуаций во время проведения Саммита и Форума

03

Холодные звонки по базе данных проекта, генерация лидов

04

Маршрутизация звонков



Показатели работы

Сроки работы колл-центра:
10 июня – 31 октября 2019 года

Три телефонные линии: **на русском, английском и французском** языках

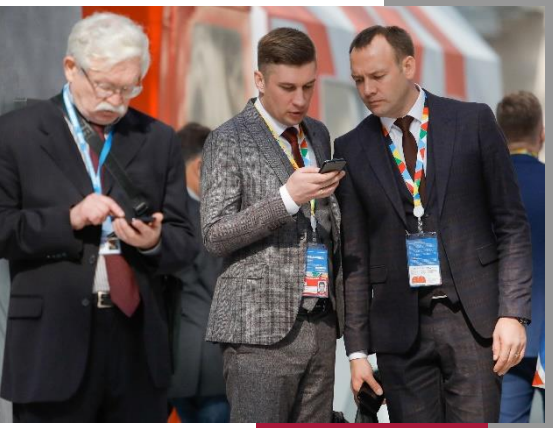
Режим работы: 09:00–18:00 по рабочим дням (UTC+3) с расширением до **24/7** в период проведения мероприятий

900+ звонков в сутки
в период проведения мероприятий, средняя продолжительность вызова – 04:30

Service level **98%**

14 операторов и 2 супервайзера

Особенности реализации



01

Сервис, соответствующий самым высоким стандартам

Саммит стал первым в истории российско-африканских отношений мероприятием, в котором приняли участие главы большинства стран Африки и руководители крупнейших региональных объединений и организаций. Экономический форум также был отмечен высоким уровнем представительства: его посетили лидеры российского и мирового сообщества в сфере бизнеса.

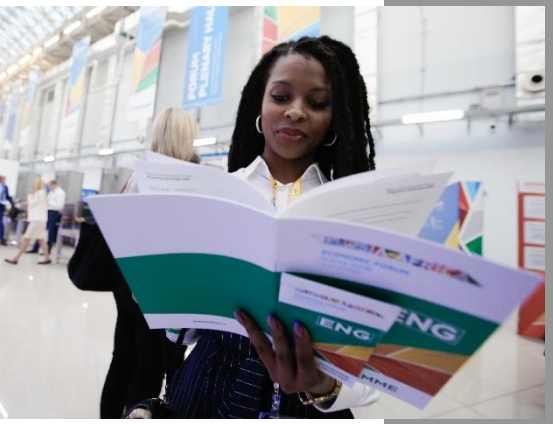
Чтобы гарантировать сервис, соответствующий статусу мероприятий, все операторы информационного центра прошли специальные тренинги по развитию навыков делового этикета, речевого мастерства и психологии общения.

02

Международный формат

Английский и **французский** – наиболее распространенные среди официальных языков органов и учреждений Африканского союза. Знание этих языков на разговорном уровне было обязательным для операторов: так мы смогли организовать индивидуальный подход к участникам всех стран, направивших делегации на Саммит и Форум. В исключительных ситуациях коммуникация велась также на **арабском** и **суахили**.

Особенности реализации



03

Решение экстренных и нестандартных ситуаций

Чтобы визит иностранных делегатов в Россию прошел с комфортом, колл-центр содействовал в решении всех связанных с путешествием задач: в поиске пунктов обмена валюты, выборе транспортных маршрутов, установлении контакта с гостиницами, розыске утерянных вещей. Тематика обращений в дни проведения мероприятий выходила за рамки скрипта и требовала от операторов быстрой обработки самых непредвиденных запросов.

Для снижения пиковых нагрузок в это время на линию были выведены дополнительные сотрудники, а график работы колл-центра расширен до 24/7.

Почему международному мероприятию необходим свой колл-центр?

Межнациональное общение

Учитывайте культурные особенности вашей целевой аудитории и разговаривайте с участниками на одном языке: только опытные операторы, владеющие иностранными языками, обеспечат непрерывную поддержку делегатов.

Снижение нагрузки на менеджеров проекта

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

Решение нестандартных и экстренных ситуаций

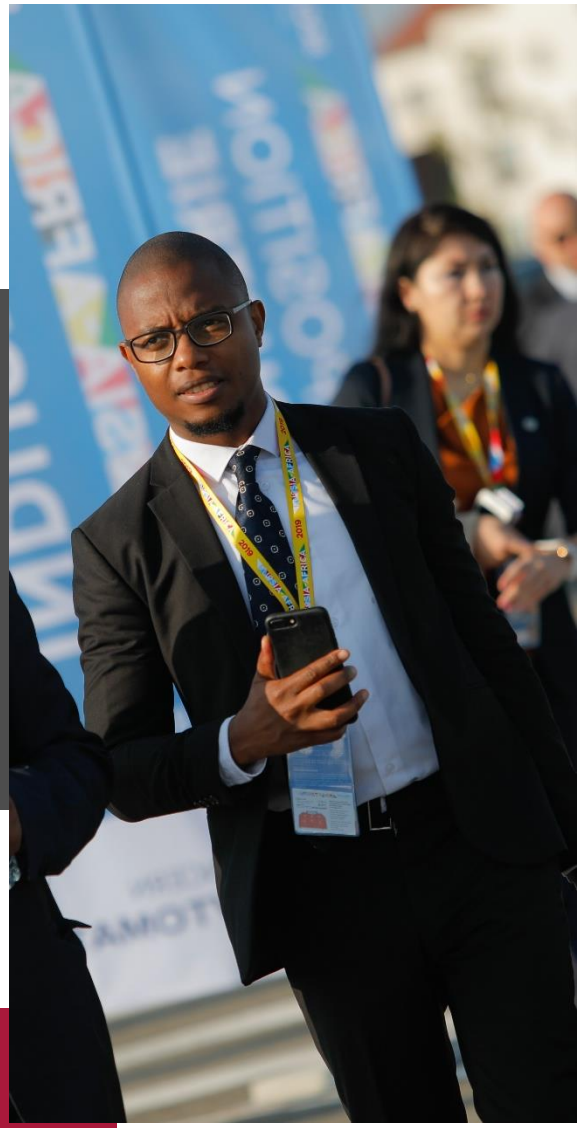
Организуйте оперативный информационный канал на случай непредвиденных происшествий или изменений в программе.

Продажа пакетов участия и сервисов

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

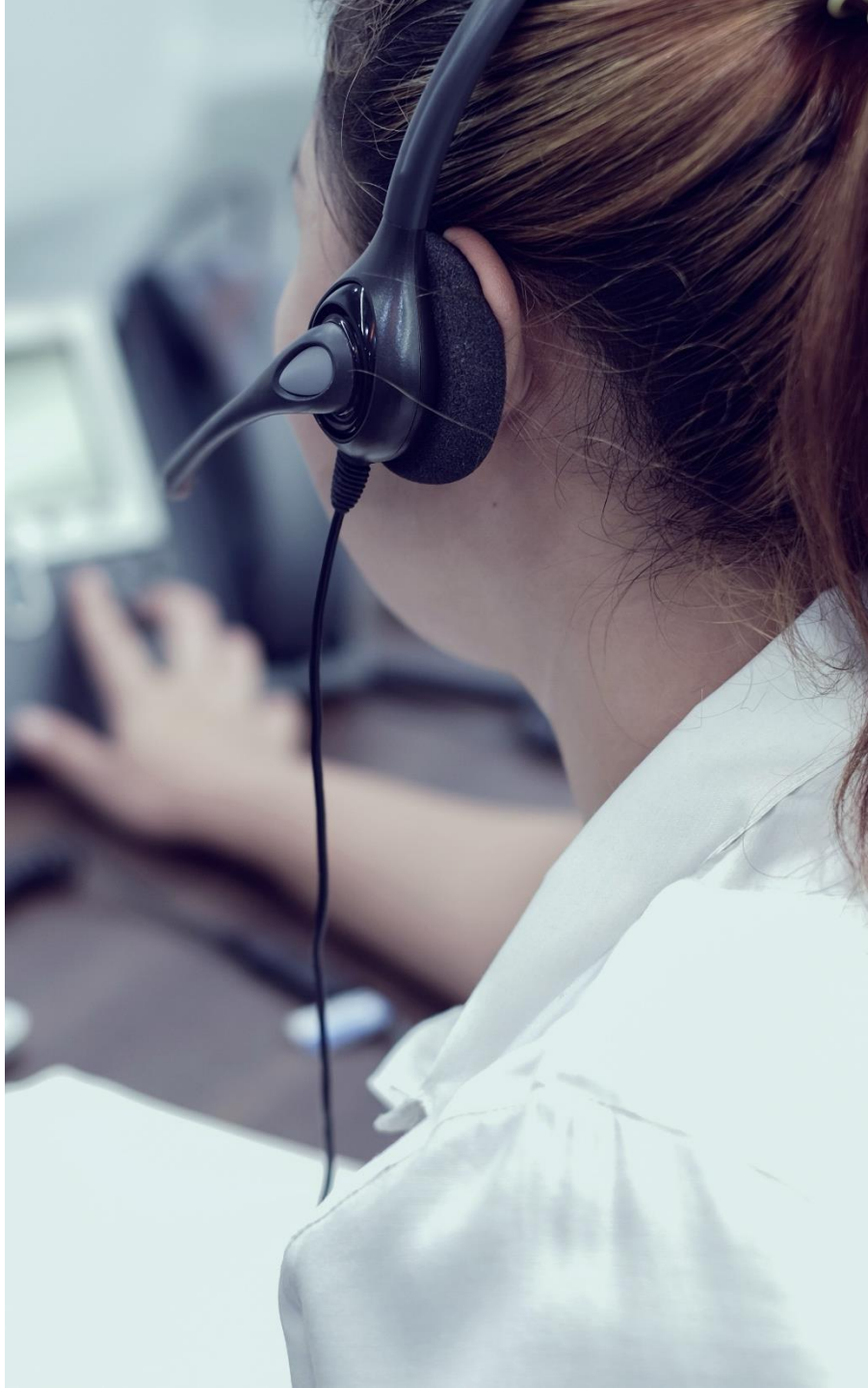
Обратная связь и аналитика

Изучите подробную статистику обращений в колл-центр и используйте эти данные 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