



Контакт-центр Прогресс

ОАО "Сеть цифровых каналов",
Россия, 620062, г. Екатеринбург,
ул. Гагарина, д. 8, 7 этаж
тел. (343) 214-77-12
www.call-cntr.ru

Позвольте предложить вашему вниманию новую услугу компании «СЦК» - **контакт-центр «Прогресс»**. Лучшее техническое оснащение и более чем 12-ти летний опыт работы на рынке телекоммуникаций позволяет нам гарантировать высокое качество услуг и надежность работы всех звеньев компании.

Особенностью нашей компании являются **инновационные и эксклюзивные технологии и услуги**:

Услуги связи на базе волоконно-оптической высокоскоростной сети передачи данных Gigaline с использованием технологии MetroEthernet

SIP-телефония – это один из вариантов IP-телефонии, реализованным с использованием протокола SIP (Session Initiation Protocol), который обладает существенно большими функциональными возможностями и обеспечивает реализацию большего спектра услуг.

При партнерском взаимодействии, мы, прежде всего, заботимся о высоком качестве сервиса и гарантированном выполнении взятых на себя обязательств. Вы можете рассматривать компанию СЦК как высокотехнологичный инструмент, позволяющий оптимально комфортно и надежно решать задачи собственного бизнеса.

Клиентами компании «СЦК» являются практически все крупнейшие банки города Екатеринбурга (например такие, как ВТБ24.ru, Сбербанк, СКБ-банк), крупные промышленные, торговые предприятия, а также федеральные и муниципальные органы власти (Управление федерального казначейства по Свердловской области, Финансово-бюджетное управление г. Екатеринбурга, региональный центр МЧС в Уральском регионе, Омега спиритс)

Первыми в России компания СЦК внедряет **программное обеспечение CosmoCall Universe**. Эта платформа для контакт-центров от компании CosmoCom в настоящий момент задаёт самый современный стандарт данного типа продуктов. Это решение полностью удовлетворяет всем требованиям к контакт-центрам, оно быстро и активно внедряется крупнейшими международными операторами связи во всём мире, такими как: British Telecom, France Telecom, Deutsche Telekom, Korea Telecom, итальянской ISIDE, а также такими крупными корпорациями как Cable & Wireless, ePLDT, NTT и другими. Два лидирующих в США журнала в области телекоммуникаций присвоили этой разработке звание «Продукт года». На выставке, посвящённой Интернет-телефонии в Лос Анжелесе в сентябре 2007 г. платформа получила приз «Best of Show» - лучший представленный продукт на выставке (участвовали представители 6800 компаний).

Для чего Вам необходим call-центр? Прежде всего, для **повышения доходности бизнеса**, путем увеличения уровня лояльности клиентов. Для этого Вы сможете быстро и качественно организовать:

- ✓ «горячую линию»;
- ✓ телефонную службу приема заявок;
- ✓ круглосуточную службу сервисной поддержки;
- ✓ службу телефонных продаж;
- ✓ маркетинговые исследования, анкетирования;
- ✓ актуализацию баз данных;
- ✓ информирование клиентов о проходящих акциях, скидках, мероприятиях;
- ✓ работу с дебиторской задолженностью;
- ... и многое другое, что будет способствовать повышению эффективности Вашего бизнеса.

Мы предлагаем различные **варианты** сотрудничества:

✓ **Полный аутсорсинг «Call-центра»**. Операторы контакт-центра «Прогресс» обрабатывают входящие вызовы, поступающие на номер клиента, и делают исходящие вызовы по установленному Клиентом сценарию. Совместно с Клиентом разрабатывается алгоритм работы ПО (всплывающего окна), регламентирующего действия операторов и возможности, которые можно реализовать с помощью интерактивной системы речевого взаимодействия (IVR). Данный вид аутсорсинга применяется при организации «горячих линий», телемаркетинга, организации первичной службы поддержки и т.п.

✓ **Частичный аутсорсинг**. Вызовы обрабатываются операторами клиента, которые располагаются в нашем офисе. Разница с полным аутсорсингом в том, что операторы находятся в штате Клиента и могут иметь более высокую квалификацию для данного вида работы – например, техническая поддержка.

✓ **Смешанный аутсорсинг**. Например, обслуживание звонков в нерабочее время с 18 до 9 часов и выходные дни

✓ **Временное сотрудничество** для проведения рекламных акций, маркетинговых исследований, актуализации баз данных мы можем организовать рабочие места на определенный срок.

✓ **Использование удаленных рабочих мест** для организации Клиентом на собственной территории call-центра. Таким образом, клиенту нет необходимости вкладывать значительные средства в оборудование, и он может управлять количеством операторов в соответствии с потребностью на данный момент времени. Например, увеличить количество операторов на момент рекламной кампании, а затем сократить.

Наши преимущества:

✓ Современное уникальное информационное и техническое обеспечение.

✓ Многолетний опыт работы в сфере телекоммуникаций.

✓ Высокий профессионализм, основанный на опыте и специально разработанной системе обучения новых сотрудников.

✓ Клиентоориентированность. Во время подготовки и реализации проекта мы предоставим вам индивидуального менеджера. Этот менеджер будет координировать всю работу по запуску проекта, а также полностью контролировать как выполнение поставленных задач с высоким качеством и в срок, так и подготовку всех сотрудников call-центра, занятых в проекте.

✓ Гибкость и индивидуальный подход. Исходя из ваших потребностей, мы предложим вам оптимальный и индивидуальный вариант решения вашей задачи.

✓ Комплексность - услуги профессиональных менеджеров проекта позволят осуществить проектирование, построение и внедрение собственного контакт-центра полностью интегрированного в бизнес процессы клиента в соответствии с поставленными задачами и сроками.

Любая, интересующая вас информация будет предоставлена по телефону: **(343) 214-77-12, 378-31-05**

С уважением,
Генеральный директор ОАО «СЦК»
Чистяков Сергей Александрович