



# **СФЕРА**КОНТАКТ

аутсорсинговый контактный центр

АУТСОРСИНГОВЫЙ КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР  
Г. СИМФЕРОПОЛЬ  
SFCONTACT.RU

# СФЕРАКОНТАКТ – АУТСОРСИНГОВЫЙ КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР

**ОДИН ИЗ КРУПНЕЙШИХ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ В КРЫМУ,**

осуществляющий обработку входящих и исходящих вызовов по всем известным каналам связи.

Открытие контактного центра 28 апреля 2014 года.

Является участником свободной экономической зоны.

**«СФЕРАКОНТАКТ»**  
обслуживает Клиентов по международным стандартам качества обслуживания клиентов



**НАША КОМАНДА – ЭТО БОЛЬШЕ 150 ОПЕРАТОРОВ,** работающих по различным направлениям

**УЛЬТРАСОВРЕМЕННАЯ ИТ ПЛАТФОРМА,** обеспечивающая высочайший уровень надежности и качества обслуживания

# СФЕРАКОНТАКТ – ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ РЕШЕНИЯ ДЛЯ ОПТИМИЗАЦИИ ВАШЕГО БИЗНЕСА



Средний показатель уровня обслуживания клиентов (Service Level) составляет 88,4% звонков, принятых за 30 секунд  
Процент потерянных звонков (lost call rate) составляет 3,20% при среднем рыночном показателе в 5%



Превосходный уровень решения вопроса с первого обращения (FCR), приближающийся по ряду проектов к 80%. (средний по отрасли 70%)



«Сфераконтакт» стала первым в Крыму аутсорсинговым контакт-центром, прошедшим сертификационный аудит на соответствие международным стандартам качества системы менеджмента соответствующий требованиям Гост Р ИСО 9001-2015

# Программно-аппаратный комплекс СФЕРАКОНТАКТ предоставляет заказчику дополнительные преимущества

## СИСТЕМА ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ МАРШРУТИЗАЦИИ GENESYS

100% Ваших клиентов получают ответ за 30 секунд  
На 15% - 30% выше уровень дозвона до потенциальных клиентов при исходящем обзвоне, что пропорционально повышает Ваши продажи.

## ГОЛОСОВОЕ МЕНЮ IVR С СИСТЕМОЙ РАСПОЗНАВАНИЯ РЕЧИ

Обслуживание Ваших клиентов при помощи системы голосового IVR с возможностью распознавания речи сокращает Ваши затраты на 20% при повышении уровня сервиса

## CRM СИСТЕМА SIEBEL ORACLE

Накопление, систематизация и анализ данных о Ваших клиентах приводит к росту выручки и эффективному использованию маркетингового и рекламного бюджета, за счет управления клиентскими отношениями. По оценке экспертов привлечение нового клиента от 5 до 10 раз дороже удержания существующего

## СИСТЕМА КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА

Повышение эффективности с первого контакта оператора с Вашими клиентами на 25% по сравнению с операторами, не использующими данную систему в работе  
Оперативное получение оценки качества продуктов или услуг Вашей компании непосредственно от клиентов

# СИСТЕМА КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА



# СФЕРАКОНТАКТ предлагает весь спектр услуг современного контакт-центра центра

## Обслуживание клиентов

Горячая линия

Информационно-справочное обслуживание

Прием жалоб и обращений

Сервисное обслуживание

Техническая поддержка

Поддержка клиентов при помощи социальных сетей

## Привлечение клиентов и продажи

Телемаркетинг

Поддержка продаж интернет-магазинов «Виртуальный секретарь»

Дополнительные продажи при входящих обращениях

VIP-обслуживание клиентов

Актуализация и создание баз данных

Продажи при помощи социальных сетей

Проведение, поддержка маркетинговых и рекламных акций, конференций и встреч

Разработка и поддержка программ лояльности

## Исследования и опросы

Проведение социологических опросов, качественных и количественных маркетинговых исследований

Исследование качества услуг по программе «Тайный покупатель»

Интерактивные голосования

Организация внутренней «горячей линии»

Информационная линия поддержки клиентов и партнеров

Социальные сети

# КАК МЫ РАБОТАЕМ:

Определение потребностей Вашего бизнеса



Составление и согласование коммерческого предложения (с учетом особенностей Вашего бизнеса)



Определение задач проекта



Формирование технического задания



Настройка каналов связи



Интеграция программного обеспечения (при необходимости)



Тестирование



Запуск проекта

## НАШИ ВОЗМОЖНОСТИ:

- Мультиязычное обслуживание (английский, немецкий, турецкий, украинский)
- Соблюдение требований безопасности данных
- Разработка голосового меню (IVR) любой сложности
- Интеллектуальная маршрутизация вызовов
- Интеграция с CRM-системами заказчика
- Обратный звонок абоненту
- Предоставление номеров 8-800
- Возможность мониторинга работы контакт-центра в реальном времени (Личный кабинет)
- Набор инструментов отчетности и получения статистики работы контакт-центра
- Обучение операторов и регулярные тренинги
- Предоставление операторов высокой квалификации
- Выделенные и мультискиловые операторы
- Полное резервирование системы и отказоустойчивость передачи данных
- Масштабируемость при росте обращений (распределение нагрузки)
- Возможность взаимодействия с клиентами при помощи видео и социальных сетей

## НАШИ МИССИЯ И ЦЕННОСТИ

# MISSION



**Наша миссия — быть лидером в области клиентского сервиса.**

Мы используем высокотехнологичные решения и многолетний опыт для достижения целей Вашего бизнеса.

Ценности  
компании

- профессионализм
- забота
- достижение целей
- страсть к работе
- командный дух

# НАШИ КЛИЕНТЫ – ЛИДЕРЫ СВОИХ ОТРАСЛЕЙ

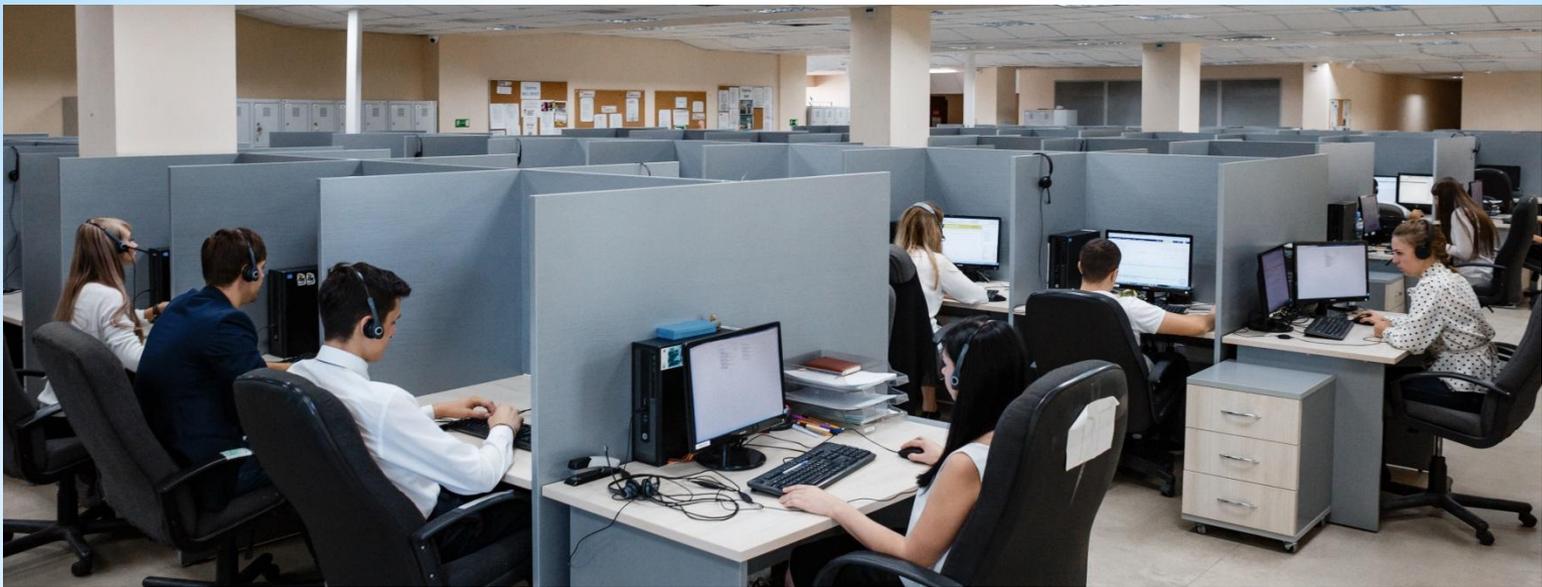


**INVITRO**



МИНИСТЕРСТВО КУРОРТОВ И  
ТУРИЗМА РЕСПУБЛИКИ  
КРЫМ

**ВИКТОРИЯ**



«СФЕРАКОНТАКТ» ведет активную социальную деятельность с момента своего создания, считая своим долгом вносить личный вклад в развитие общества. Компания поддерживает все начинания сотрудников, которые участвуют в программах благотворительности, защиты окружающей среды и других социальных проектах.

Мы оказываем помощь детям в детских домах-интернатах и домах ребенка. Сотрудники компании помогают и оказывают помощь в приобретении необходимых вещей, оборудования и, главное, проводят время с детьми, окружая их заботой и вниманием.