

# Контакт-центр Фонда Росконгресс

---



# О нас



## КОНТАКТ-ЦЕНТР ФОНДА РОСКОНГРЕСС

Предоставляем комплексные услуги по информационной и коммуникационной поддержке бизнеса с заказчиками. Грамотно организуем клиентский сервис обслуживания.

**10+** лет работы

Надежная компания с высокими профессиональными компетенциями

**20+** языков

Квалифицированные сотрудники со знанием европейских, восточных и языков стран СНГ

**400+** проектов в России и за рубежом

Реализовали контактные центры в рамках задач бизнеса

**6 000 000** принятых звонков за период с 2020 по 2023гг.

Мощности и особенности организации позволяют работать с большими объемами

# Сферы работы контакт-центра

Контактный центр Фонда Росконгресс специализируется на конгрессно-выставочных мероприятиях разных сфер деятельности:

- **Деловые**
- **Общественные**
- **Молодежные**
- **Культурные**
- **Спортивные**
- **Медицинские**
- **Технологические**

Основными заказчиками выступают государственные учреждения и некоммерческие организации



Федеральное агентство по туризму





## Наши услуги

---

- ❁ Организация взаимодействия бизнеса с клиентами под ключ
- ❁ Создание входящей линии для предоставления информации
- ❁ Запуск проектов по обзвону клиентов
- ❁ Настройка автоматизированных коммуникаций с технологиями искусственного интеллекта (IVR, чат-боты)
- ❁ Интеграция текстовых каналов коммуникации (e-mail и СМС-рассылки)
- ❁ Запуск резервного контактного центра и оперативное масштабирование

# 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

расширим вашу аудиторию – обеспечим прием звонков из всех часовых поясов в режиме 24/7



## Подготовка скрипта ответов

повысим лояльность абонентов, учитывая особенности коммуникации с конкретной аудиторией



## Разработка интерактивного голосового меню (IVR), запись с профессиональным диктором

сократим путь клиента к решению вопроса до пары шагов, обеспечим гибкую маршрутизацию вызовов



## Организация горячей линии с единым номером 8-800

обработаем десятки тысяч звонков во время масштабных проектов и акций

# Исходящие звонки

- ✿ Проинформируем клиентов об акциях и спецпредложениях
- ✿ Пригласим на мероприятия и соберем подтверждения участия
- ✿ Актуализируем базы данных
- ✿ Проведем маркетинговые исследования
- ✿ Проведем опросы для оценки качества обслуживания, соберем статистику
- ✿ Увеличим лояльность вашей аудитории
- ✿ Повысим узнаваемость вашего бренда
- ✿ Проведем телефонное анкетирование, социологические и иные опросы

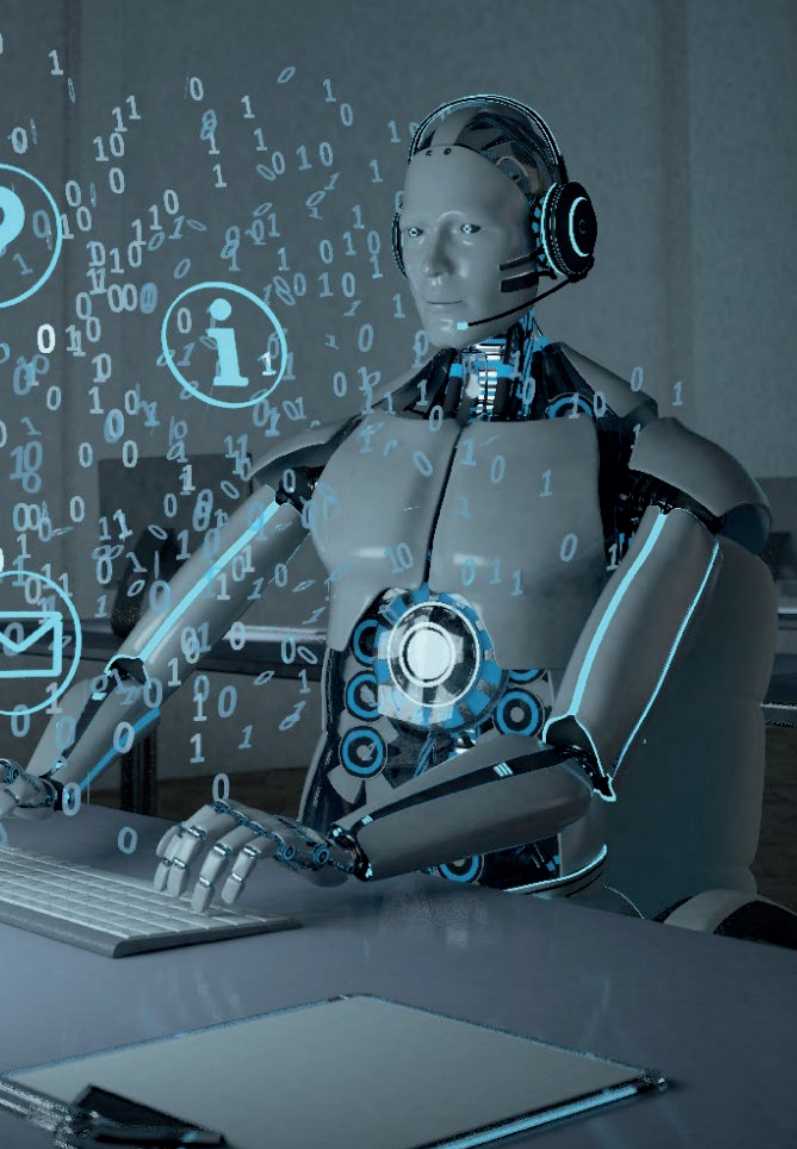
## Гибкая система ценообразования исходя из целей вашего проекта:



Поминутная тарификация *или*



Оплата за результат  
(не привязанная ко времени  
работы оператора)

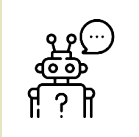


## Автоматизация и дополнительные каналы связи

---

- ✿ Расширим вашу клиентскую базу
- ✿ Сделаем решение вопросов клиентов более быстрым и эффективным
- ✿ Повысим продажи
- ✿ Снимем рутинную нагрузку с ваших сотрудников
- ✿ Обеспечим адресную работу с каждым абонентом, пользователем вашего сайта или социальных сетей в удобном ему канале
- ✿ Сформируем детализированный отчет по коммуникациям

# Автоматизация и дополнительные каналы связи



## 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





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



## 3. Автоинформатор

- ✿ Массовый и оперативный автоматический обзвон клиентов
- ✿ 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



## 4. Оповещения в мессенджерах и СМС-рассылки

- ✿ Подбор оптимального канала для продвижения ваших услуг
- ✿ Подготовка контент-плана, текстов и разработка дизайна сообщений
- ✿ Рассылка по вашей клиентской базе
- ✿ Отслеживание трафика и сбор аналитики



## 5. Email-маркетинг

- ✿ Индивидуальный 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
- ✿ Подробная аналитика по итогам рассылок

# Почему с нами стоит сотрудничать?



Старт проекта от 3-х рабочих дней



20+ иностранных языков



Service level 95%



Круглосуточная поддержка



Квалифицированные специалисты



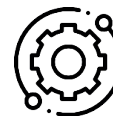
Надежная защита данных



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

## ❁ Профессионализм

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

## ❁ Индивидуальный подход

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

## ❁ Экономия времени

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

## ❁ Гарантия результата

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

## ❁ 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:

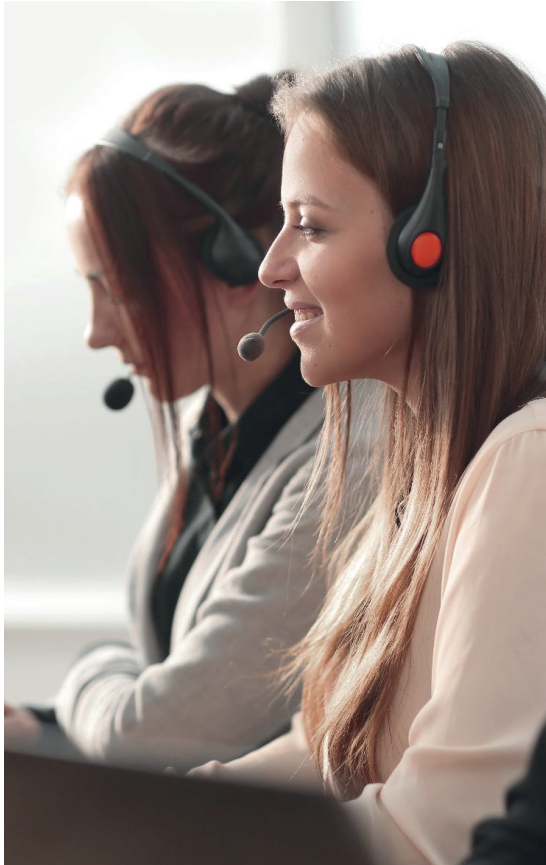
пожилые и маломобильные граждане,  
медицинские работники,  
семьи с детьми и другие категории  
населения, нуждающиеся в поддержке

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

- ✿ Режим работы 24/7
- ✿ 4 000 000+ 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 дополнительных 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

# Проекты, над которыми мы работали



## Горячая линия «Росмолодежь объясняет»



Целевая аудитория:  
Вся молодежь России

Информирование по вопросам самореализации и действующих молодежных проектов и программ

- ✿ Режим работы 24/7
- ✿ Среднее время диалогов – около 3 минут
- ✿ Интеграция CRM-системы для закрепления сроков и статусов подачи заявок
- ✿ Интеграция Интерактивного голосового меню (IVR)

# Наши ценности

---

## Кастомизация

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

## Технологичные решения

IVR, интеграция CRM-систем, 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



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

---



[roscongress.org](http://roscongress.org)



[delegate@roscongress.org](mailto:delegate@roscongress.org)



+7 (495) 640 4440

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

