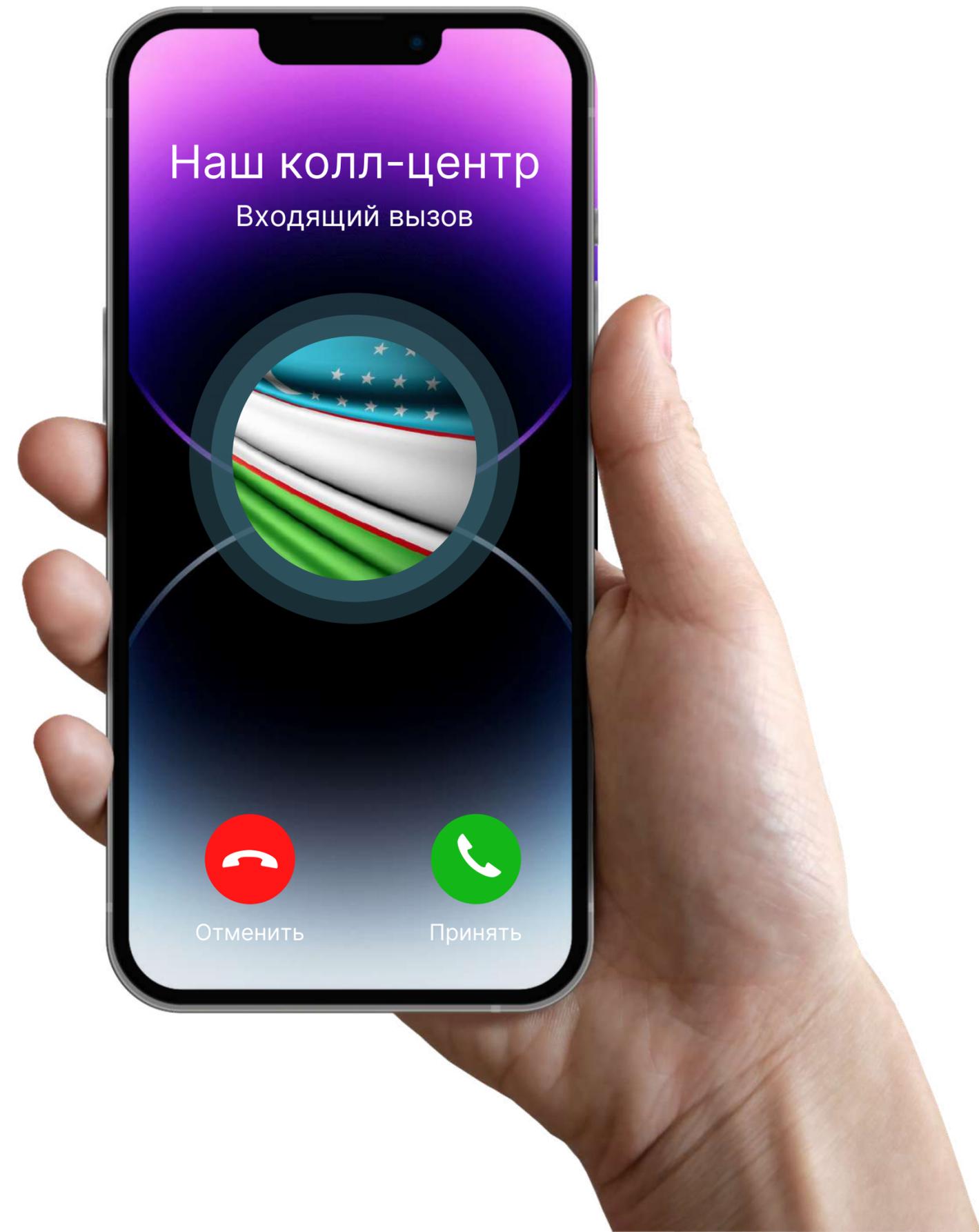


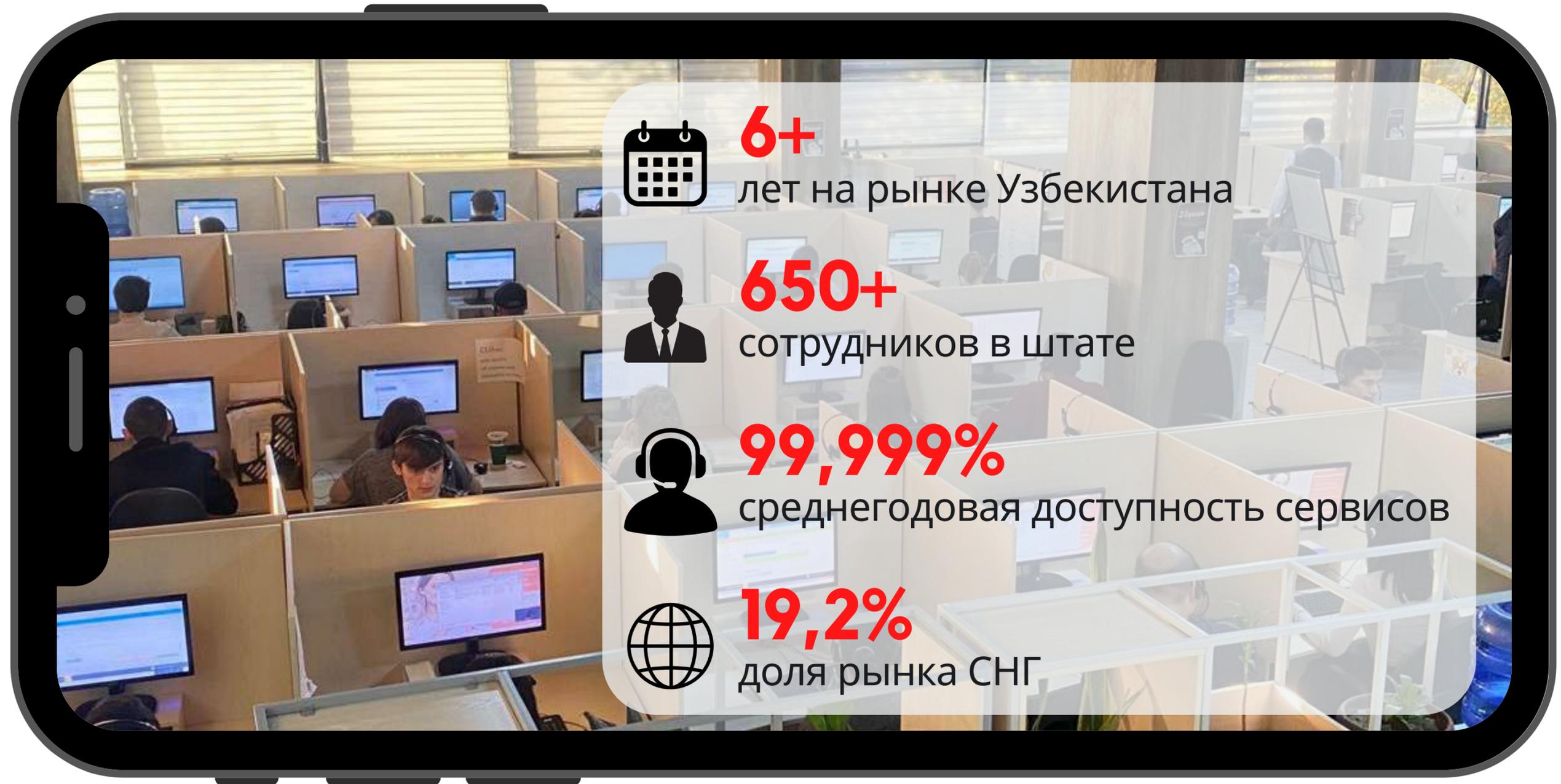
TELECONTACT

С нами Ваш бизнес
"на линии" успеха

Перечень услуг, которые мы можем реализовать для вас,
чтобы вместе сделать ваш бизнес лучше.



TELECONTACT - один из мировых лидеров рынка контакт-центров, крупнейший ВРО-провайдер (Business Process Outsourcing) в СНГ, эксперт в выстраивании высокотехнологичных коммуникаций с клиентами в разных сферах.



Управление кризисными ситуациями
Входящие звонки Обработка заказов
Голосовая почта eNPS Чат-поддержка
Продажи Обучение и консультации
Мультиязычное обслуживание
Аналитика данных Развитие скриптов и FAQ
Мы можем все
Техническая поддержка Управление абонентами
Обработка электронной почты Аудит
Консультации Обучение и поддержка персонала
Сбор и анализ данных Исходящие звонки
Опросы и маркетинговые исследования

ИСХОДЯЩИЕ ЗВОНКИ



- 01 Мастерство холодных звонков:** Наши специалисты превращают холодные контакты в горячие возможности. С помощью стратегического подхода и убедительных техник коммуникации мы значительно повышаем конверсию и расширяем базу потенциальных клиентов Вашего бизнеса.
- 02 Увеличение продаж через телемаркетинг:** Применяя проверенные методы телемаркетинга, мы эффективно представим Ваш продукт или услугу и убедительно донесём до потенциальных клиентов все преимущества, повышая тем самым общую эффективность Вашего бизнеса.
- 03 Увеличение продаж через телемаркетинг/Апселлинг и кросс-продажи:** Мы эффективно используем телемаркетинг для представления продуктов, убеждая потенциальных клиентов в их преимуществах и повышая общую эффективность бизнеса. Наш подход к апселлингу и кросс-продажам направлен на максимизацию стоимости клиента через предложение дополнительных продуктов и услуг, активную работу с текущими клиентами.

ВХОДЯЩИЕ ЗВОНКИ

- 01 Качество обслуживания:** Наша команда по входящим звонкам предоставляет высококлассное обслуживание клиентов, обеспечивая быстрые и точные ответы на все вопросы. Мы гарантируем, что каждый звонок будет обработан с максимальным вниманием.
- 02 Консультации на любые вопросы:** Наши специалисты оснащены глубокими знаниями о ваших продуктах и услугах, что позволяет им предоставлять не просто ответы, а комплексные и эффективные решения.
- 03 Индивидуальный подход:** Наша цель – предоставить каждому клиенту индивидуальное внимание и профессиональные консультации. Операторы подстраиваются под Ваш продукт или услугу и консультируют Ваших клиентов с полным пониманием миссии и целей компании.



ENPS И ОПРОСЫ



- 01 Повышение удовлетворенности клиентов через eNPS и опросы:** Мы проводим детальные опросы и анализ eNPS среди ваших клиентов, чтобы точно определить их уровень удовлетворенности и лояльности Вашей компании.
- 02 Инсайты для развития бизнеса:** Используя данные из опросов и eNPS, мы можем предоставить Вам глубокие аналитические инсайты о предпочтениях и ожиданиях клиентов. Эти данные являются ключевыми для улучшения продуктов и услуг, а также укрепления позиций Вашего бренда на рынке.
- 03 Оптимизация клиентского опыта:** По Вашему желанию, мы поможем вам трансформировать клиентский опыт, предоставляя точные и актуальные данные через eNPS и опросы. Наш подход позволяет точно идентифицировать сильные и слабые стороны в ваших взаимодействиях с клиентами и разрабатывать меры по их оптимизации, что ведет к увеличению лояльности и удержанию клиентов.

УПРАВЛЕНИЕ ЧАТАМИ И МЕССЕНДЖЕРАМИ

- 01 Скорость и доступность:** Наши эксперты по чат-поддержке доступны 24/7, обеспечивая мгновенные и качественные ответы на любые ваши вопросы. Будьте уверены, что каждый ваш запрос будет обработан быстро и профессионально, чтобы вы могли сосредоточиться на росте вашего бизнеса.
- 02 Персонализированное обслуживание:** Мы предлагаем не просто чат-поддержку, а настоящее партнерство с Вами и Вашими клиентами. Мы готовы общаться не только текстом, но и по видео, в чатах, на сайте, в почте и в мессенджерах.
- 03 Технологическое преимущество:** Мы ведем клиента в “одном окне”-это позволяет нам повысить эффективность чат-поддержки и голосовых направлений, предлагая точные и оперативные решения для каждого, мы повышаем лояльность к Вам и Вашему бренду.



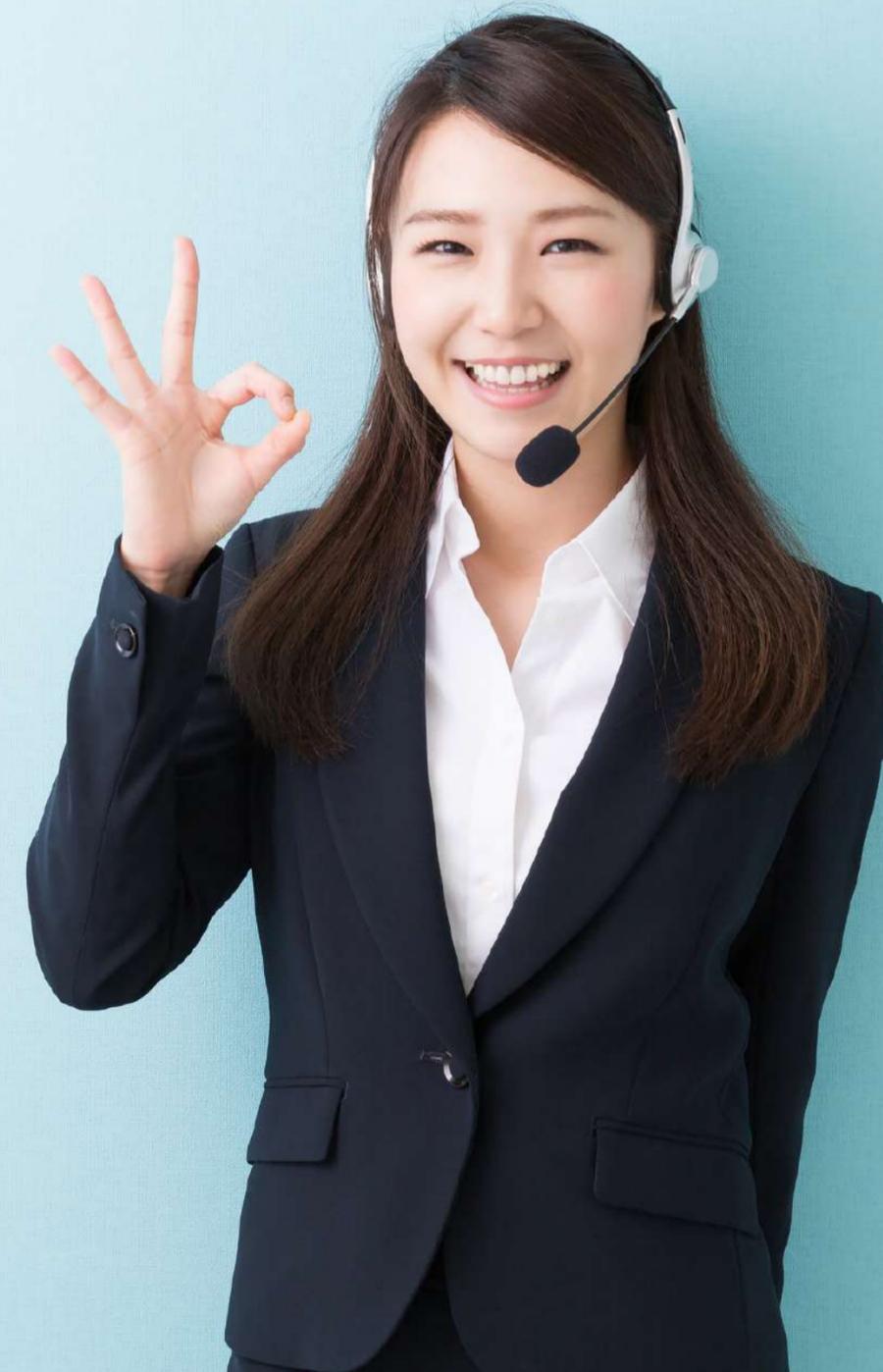
КРИТИЧЕСКИЕ СИТУАЦИИ



- 01 Оперативная подготовка персонала:** По договоренности с заказчиком, мы готовы в кратчайшие сроки обучить или переобучить персонал проекта. Наша цель – быстро адаптировать команду и гарантировать, что каждый сотрудник оснащен необходимыми знаниями и навыками в новых вводных.
- 02 Поддержка при перегрузке звонками:** Когда ваша собственная команда перегружена или не может справиться с объемом звонков, мы приходим на помощь. Наша команда готова быстро интегрироваться и обеспечить бесперебойное обслуживание ваших клиентов.
- 03 Управление кризисными ситуациями:** В моменты, когда каждый звонок имеет решающее значение, наша команда готова взять на себя управление проектом. Мы обеспечиваем быстрое и эффективное реагирование на неожиданные ситуации, помогаем изменить скрипт и логику диалога даже в самые напряженные моменты

МУЛЬТИЯЗЫЧНЫЕ ОПЕРАТОРЫ

- 01 Глобальный охват:** Мы говорим не только на английском, таджикском, турецком, иранском, французском, китайском и других языках. Это клиенты по всему миру и предоставлять им
- 02 Персонализированный подход в каждом разговоре:** Просто мультиязычное обслуживание, а персонализированный подход к каждому клиенту. Наши специалисты не только понимают культурные особенности собеседников, но и
- 03 Повышение качества обслуживания и удовлетворенности клиентов:** Мультиязычное обслуживание – это ключ к успеху. Каждый ваш клиент, независимо от его местоположения, получит высококачественное и понятное обслуживание.



АНАЛИЗ И СБОР БАЗ ДАННЫХ

Business intelligence

Artificial intelligence

Machine learning

Natural Language
Processing

Big data

Question
Answering

Cognitive Computing

Predictive



- 01 Высококачественный сбор данных:** Мы предлагаем профессиональные услуги по сбору и формированию баз данных из открытых источников, которые станут незаменимым ресурсом для вашего бизнеса. Наши методы сбора данных позволяют получить точность и актуальность информации.
- 02 Персонализированная БД:** Создание индивидуализированной базы данных позволит вашему бизнесу углубить связь с клиентами. Мы помогаем собрать детализированную информацию о клиентах, что усиливает персонализацию ваших маркетинговых кампаний и повышает их эффективность.
- 03 Анализ собранных баз данных:** Мы можем предоставить глубокий анализ баз для выявления ключевых бизнес-тенденций. Мы используем передовые методы обработки данных, чтобы предоставить вам ценные инсайты, способствующие разработке стратегий для улучшения ваших продуктов, услуг и общего взаимодействия с клиентами.

МАРКЕТИНГОВЫЕ СТРАТЕГИИ

- 01 Маркетинговые стратегии:** Мы специализируемся на реализации Вашей маркетинговой стратегии через телемаркетинг. Наши эксперты точно следуют вашим рекомендациям и сценариям, чтобы каждый телефонный звонок или чат был нацелен на увеличение продаж и укрепление бренда.
- 02 Прямая связь с целевой аудиторией:** Используя прямые каналы связи, такие как телефонные звонки и чаты, мы устанавливаем эффективное общение с Вашей ЦА. Наш подход позволяет лично общаться с потенциальными клиентами, точно передавая ключевые сообщения вашей кампании.
- 03 Анализ и адаптация кампаний в реальном времени:** Мы не только реализуем вашу маркетинговую кампанию, но и постоянно анализируем ее эффективность. Это позволяет нам быстро адаптироваться и оптимизировать подходы в зависимости от отклика аудитории, что обеспечивает максимальную отдачу от ваших инвестиций в маркетинговые кампании.



ПОЛНЫЙ АУДИТ



- 01 Аудит для оптимизации работы колл-центра:** Мы предоставим Вам детальное понимание текущих процессов вашей компании и выявим зоны для улучшения. Мы анализируем все аспекты работы - от эффективности коммуникаций до систем управления и качества обслуживания.
- 02 Разработка и внедрение эффективного отдела продаж:** Мы специализируемся на создании отделов продаж в колл-центрах. Наш подход включает разработку стратегий продаж, обучение персонала и внедрение передовых технологий для максимизации результатов.
- 03 Строительство высококачественного отдела обслуживания клиентов:** На основе аудита мы помогаем построить или улучшить ваш отдел обслуживания клиентов. Наша цель - создать команду, которая предоставит исключительное обслуживание, укрепит лояльность клиентов и повысит общее качество взаимодействия с вашим брендом. Мы обеспечиваем комплексный подход к обучению, процессам и технологиям.

ОБУЧЕНИЕ И ПОДДЕРЖКА ПЕРСОНАЛА ЗАКАЗЧИКА

- 01 Индивидуальные программы обучения:** Мы создаем персонализированные программы обучения, адаптированные под конкретные нужды и цели вашего бизнеса. Наша цель – не просто предоставить знания, а обеспечить практические навыки, которые помогут вашему персоналу.
- 02 Опытные тренеры и актуальные методики:** Наша команда тренеров состоит из опытных профессионалов, которые используют самые современные методики обучения. Ваш персонал получит актуальные знания и практические навыки, которые будут непосредственно способствовать росту вашего бизнеса
- 03 Повышение квалификации и развитие навыков:** Наши обучающие программы направлены на повышение квалификации и развитие ключевых навыков вашего персонала. Мы помогаем укрепить профессиональные компетенции, что приводит к улучшению качества работы, увеличению продуктивности и, как результат, к росту общей эффективности вашей компании.



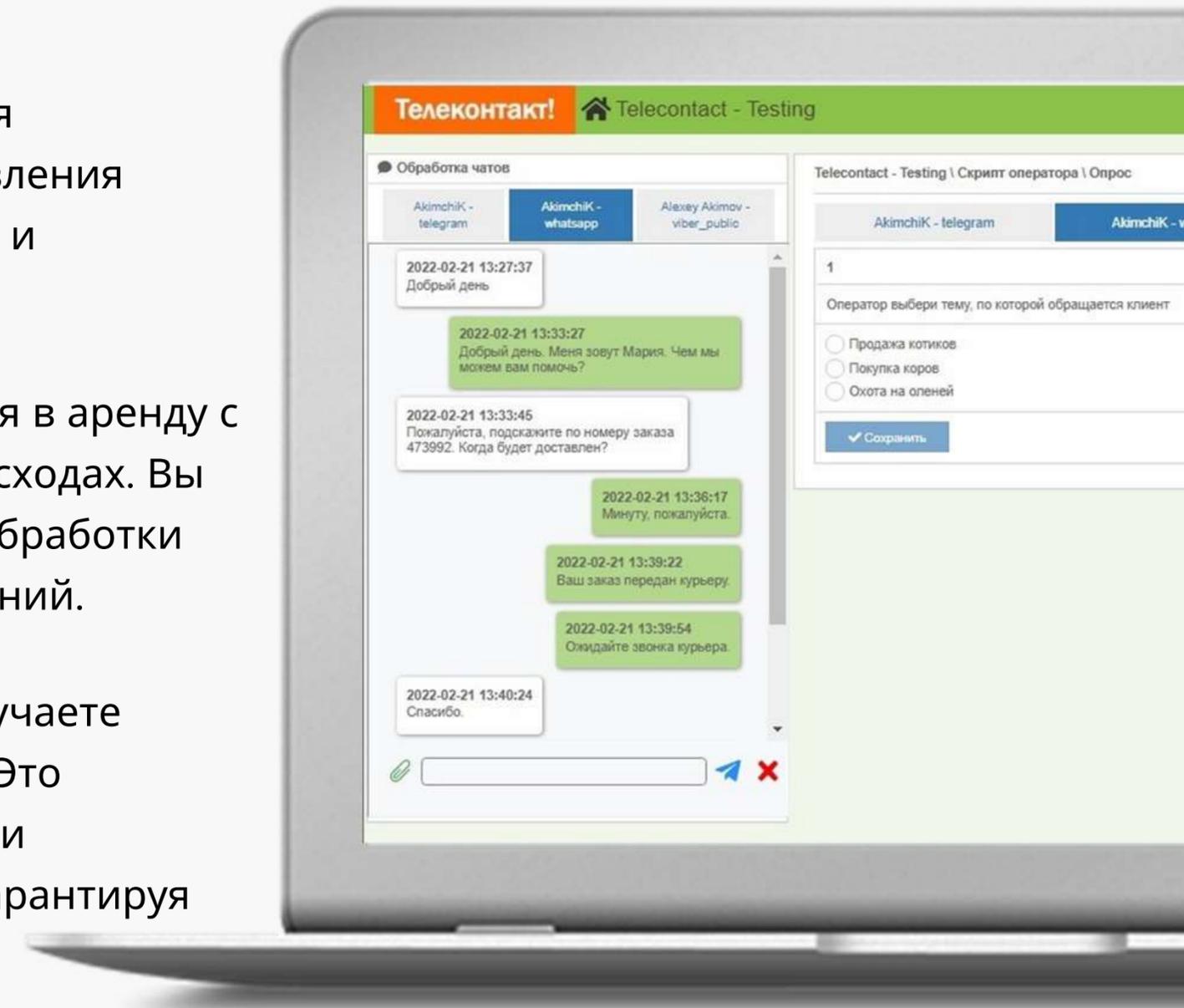
ВИРТУАЛЬНЫЙ ПОМОЩНИК



- 01 Автоматический обзвон:** Виртуальный помощник совершает автоматический обзвон, позволяя общаться с неограниченным количеством клиентов. Это идеальное решение для массовых информационных кампаний, обеспечивает широкий охват без дополнительных затрат на ресурсы.
- 02 Интегрированная IVR система:** Помогает автоматизировать и оптимизировать процесс обслуживания клиентов. IVR поможет вашим клиентам быстро найти нужную информацию, повышает эффективность обслуживания и удовлетворенность клиентов.
- 03 Оценка удовлетворенности:** С помощью решения QIVR (Qualitative Interactive Voice Response) мы предлагаем способ оценки удовлетворенности клиентов. Эта система позволяет собирать обратную связь непосредственно во время звонка, что предоставляет ценные данные для улучшения качества обслуживания и повышения лояльности клиентов.

АРЕНДА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ КОЛЛ-ЦЕНТРОВ

- 01 Полный комплект ПО для колл-центра:** “Узор” - наша внутренняя разработка. Это решение предоставит Вам инструменты для управления звонками, мониторинга качества обслуживания и анализа данных и значительно повысит эффективность вашего колл-центра.
- 02 Масштабируемость и экономия ресурсов:** Наше ПО предлагается в аренду с гибкими условиями, позволяя вашему бизнесу экономить на IT-расходах. Вы получаете доступ к мощным функциям, включая автоматизацию обработки звонков и интеграцию с CRM-системами, без значительных вложений.
- 03 Постоянная поддержка и обновления:** Вместе с арендой Вы получаете непрерывную техническую поддержку и регулярные обновления. Это обеспечивает бесперебойную работу вашего колл-центра с самыми актуальными функциями и высочайшим уровнем безопасности, гарантируя надежность и современность вашего сервиса.



ДОСТИЖЕНИЯ ЗА ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ИННОВАЦИИ



Участие в Contact Center World.

Наша платформа телефонии и ее интеграция с другими информационными системами были представлены на престижной международной конференции Contact Center World в Европе и США и получили высшие награды.

TELECONTACT

Уверены в плодотворном
сотрудничестве

С уважением, Владимир Белухин

Директор Telecontact в Узбекистане

Тел: +998 91 798 31 18

e-mail: v.v.beluhin@telecontact.uz

телеграм: @TC_Belukhin