

CALL-ЦЕНТР

А У Д И О Т Е Л Е

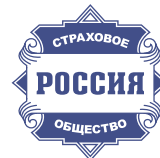
www.audiotele.ru, e-mail: info@audiotele.ru, тел.: 8 (800) 505-3030, Лиц. Министерства РФ по связи и информатизации 42063 от 19.06.06



Генеральный директор АУДИОТЕЛЕ: "Люблю работать с клиентами лично!"



Место call-центра АУДИОТЕЛЕ на российском рынке. Исследование РБК.



Call-центров много. Партнёров - единицы. АУДИОТЕЛЕ заботится о своих клиентах

Наши новости

Открытие нового call-центра в Рязани

Компания "АУДИОТЕЛЕ", являющаяся одним из крупнейших центров обработки вызовов в России, также активно расширяет свою сеть распределенных центров обработки вызовов. Осенью 2008 года начнет работу второй выносной call-центр компании - в Рязани.

На российском рынке call-центров наметился явный тренд - московские компании обрастают спутниками в регионах. Более того, некоторые столичные call-центры, офисы которых находятся в Москве, перенесли операторские места на существенное удаление от центра. По мнению большинства экспертов, вывод call-центров из Москвы - это правильный вектор развития рынка, позволяющий при сохранении высокого качества обслуживания проводить наращивание мощностей более интенсивно.

Напомним, что компания была одним из пионеров регионального размещения операторских залов. В 2005 г. был сдан в эксплуатацию современный и высокотехнологичный call-центр в Твери, работающий на базе мощной интеллектуальной платформы для обработки массовых входящих вызовов (Mass Call).

Чем же обусловлен выбор города?.. Немаловажную роль здесь сыграл высокий уровень кадров Рязани и Рязанской области: выпускники рязанских ВУЗов прекрасно владеют русским языком.

Call-центр в Рязани будет крупнее, чем в Твери. При этом он будет оказывать услуги не только федеральным, но и местным клиентам. В силу дешевого трафика цена на них будет невысокой.

Номер 800 для личного использования!

Одна из весьма интересных разработок компании - продукт Open.Audiotele. Все преимущества федерального номера 8-800 доступны для частного использования!

Любой пользователь может приобрести для личных нужд или собственного офиса один из 800 номеров и сразу же включить его. Это происходит автоматически. Далее клиент сам управляет возможностями своего номера. Он может создать белый и черный списки абонентов, настроить голосовое приветствие и голосовое меню с возможностью навигации звонящего абонента путем тонального набора, установить время работы данного номера, переадресацию.

Совершенно новая возможность - услуги персонального виртуального секретаря, интегрированные в продукт "Личный 8-800". Звонки на номер, клиента, подключившего данную опцию, поступают в наш call-центр. Абонент, исходя из собственных соображений, снабжает оператора инструкциями по приему вызовов, фиксации информации и переадресации.

Фотогалерея



Исследования и аналитика

Место call-центра АУДИОТЕЛЕ на российском рынке

Предоставим слово цифрам и фактам. Все данные взяты из аналитического обзора РБК "Российский рынок аутсорсинговых call-центров", Москва, 2008 г.

Рис. 50. Доли рынка аутсорсинговых услуг call-центров по общему голосовому трафику (без учёта IVR), 2008 год

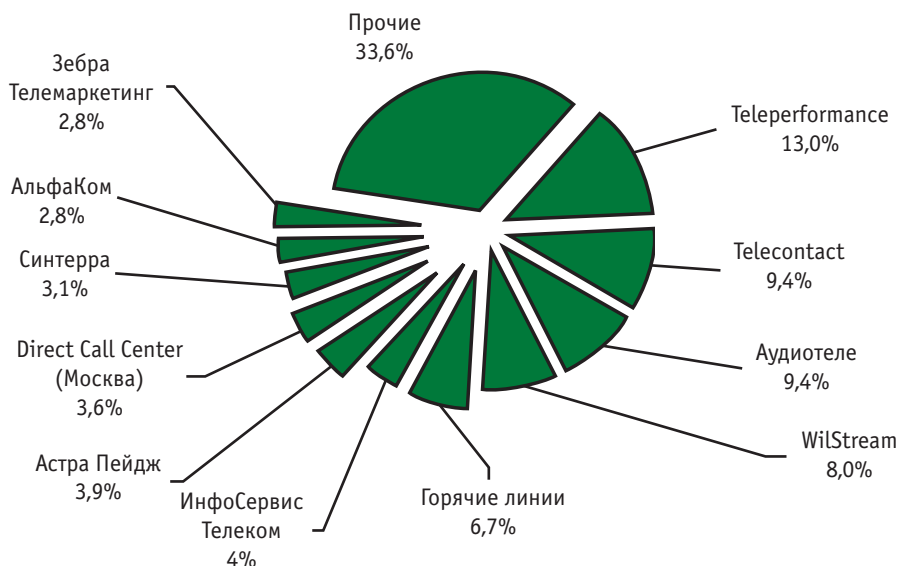


Табл. 8. Крупнейшие аутсорсинговые call-центры по обработке исходящего голосового трафика

Call-центр	Голосовой (исходящий) трафик, минут в день
Аудиотеле	70000 - 100000
Telecontact	70000 - 70000
WilStream	50000 - 70000
Teleperformance	30000 - 40000
ИнфоСервисТелеком	20000 - 50000
CRM Агенство	20000 - 50000
Гран	20000 - 50000
Астра Пейдж	20000 - 50000
Конкистадор	20000 - 50000
Direct Call Center (Москва)	30000 - 30000
Комстар-ОТС	20000 - 20000
Зebra Телемаркетинг	10000 - 20000
FORTAX	10000 - 20000
Ivox	10000 - 20000
Инфотелл	10000 - 20000
Синтерра	7000 - 7000
Мобайл экспресс	3000 - 10000
Валлекс	5000 - 7000
Комфортел	5000 - 7000

Табл. 7. Крупнейшие аутсорсинговые call-центры по обработке входящего голосового трафика

Call-центр	Голосовой (входящий) трафик, минут в день
Teleperformance	175000 - 225000
Аудиотеле	100000 - 200000
Telecontact	100000 - 100000
Wilstream	70000 - 100000
Синтерра	50000 - 50000
Голден Телеком	46000 - 46000
Direct Call Center (Москва)	35000 - 35000
ИнфоСервисТелеком	20000 - 50000
Валлекс	20000 - 50000
Зebra Телемаркетинг	20000 - 50000
Контакт-центр Ростелеком МЦ НТТ	20000 - 50000
City Call Center (Utel)	20000 - 50000
Астра Пейдж	20000 - 50000
Мобайл экспресс	10000 - 30000
FORTAX	10000 - 20000
PR-Premier	10000 - 20000
Aloha call-center	10000 - 20000
Комстар-ОТС	14000 - 14000
Комфортел	7000 - 10000

По оценкам экспертов, в США и Канаде к 2009 году будет насчитываться более 3 тыс. аутсорсинговых call-центров и 341 тыс. операторских мест.

Из первых рук



Фрагмент интервью для "Российской газеты" Генерального директора ЗАО "АУДИОТЕЛЕ" Андрея Никитенко

Каков, по-вашему, будет спрос на услуги call-центра в ближайшей перспективе? Какими ресурсами вы располагаете? И готова ли компания оказывать мультимедийные услуги?

Спрос на услуги call-центров будет расти, особенно после вхождения России в ВТО. Западные компании не мыслят свой бизнес без call-центра. Рынок не просто растет, он качественно изменяется. И у компаний все чаще возникает потребность делегировать функции общения с потребителями профессионалам.

Нынешний call-центр "АУДИОТЕЛЕ" - это три офиса, два в Москве и один в Твери, в общей сложности - 250 рабочих мест. При необходимости, при поступлении крупного заказа, мы сможем оперативно подключить еще около 100 рабочих мест.

Что касается контакт-центра, т. е. мультимедийных услуг, то технически мы готовы их оказывать. Однако пока на российском рынке превалирует запрос только на услуги классического call-центра.

Для качественной работы call-центра требуется квалифицированный персонал. У вас есть методики подготовки?

В свое время мы проанализировали имеющиеся американские методики, наиболее интересные из них легли в основу базового обучения по активному исходящему телемаркетингу и по обработке входящих звонков. Сейчас мы начали развивать и собственные методики. Думаю, в ближайшем будущем мы сможем начать "экспорт обучения" и даже создать школу операторов.

Иногда в процессе работы оператору требуется индивидуальная помощь, психологическая поддержка, и мы ее оказываем.

У нас не работают операторы, которые не умеют "улыбаться по телефону". Будем стараться развивать у сотрудников чувство юмора, это хорошая защита от стрессов и монотонной работы. А в целом, наша задача - создать операторам комфортные условия и хорошее настроение. Это залог их качественной работы.

Что для вас является показателем успешности реализованного проекта?

Показатель успешности - это поток новых заказчиков, которые прислушались к рекомендациям наших существующих или прошлых клиентов. Крупные и средние компании все активнее прибегают к услугам "АУДИОТЕЛЕ", видя инновационный call-центр, способный успешно удовлетворить их запросы. Новые заявки поступают в компанию ежедневно. Это и есть самая ценная для нас обратная связь.

Полный текст интервью читайте на нашем сайте www.audiotele.ru в разделе "СМИ о нас".

Клиенты о нас



Общество Страхования Жизни "Россия"

Грачева Екатерина, руководитель Контакт-центра ООО "Общество Страхования Жизни "Россия":

В настоящее время в Москве много колл-центров. Но немногие могут предложить хорошо проработанные и качественные индивидуальные решения.

Компания АУДИОТЕЛЕ является именно таким

партнером, заботящимся не только о собственной выгоде, но и о своих клиентах.

Для ООО "ОСЖ "Россия" был проведен проект по исходящему обзвону с предложением услуг по страхованию жизни.

Выражаем благодарность менеджеру, который вел наш проект,- Вечкаеву К.В. за помощь в подготовке и реализации проекта на всех этапах.

Впечатлила и работа операторов. О высоком профессионализме специалистов говорит уже только то, что они быстро включились в незнакомую тему и легко адаптировались к изменениям в сценарии.

Кроме того, колл-центр может предложить еще много действительно полезных решений для бизнеса, что позволяет выстроить долгосрочные отношения с деловыми партнерами.

На сегодняшний момент сотрудничество наших компаний закончено. Но мы приняли решение возобновить его, как только появится необходимость в аутсорсинговом колл-центре.



Торговый дом "Ника"

Ведущий российский производитель золотых и серебряных часов. Часы НИКА продаются во всех регионах России, в более, чем 4000 ювелирных магазинах.

Зуев Александр, Интернет-маркетолог:

Наша компания быстро развивается и в определенный момент мы решили, что пора разгрузить наших секретарей от увеличивающегося потока звонков.

Выбор call-центра осуществлялся по оптимальному соотношению "цена-качество" плюс, разумеется, отзывы клиентов о компаниях. Компания "АУДИОТЕЛЕ" нам показалась наиболее удачным выбором. И мы не пожалели. На протяжении всего времени сотрудничества с вами у нас не было никаких нареканий. Это главный показатель профессионализма аутсорсингового call-центра! Единственный минус - наш партнер иногда забывает выставлять нам счета :-)

Клиенты о нас



Агентство "Патриот"

Оказание комплексных услуг, направленных на решение бизнес-задач компании с помощью современных

Интернет-технологий. Миссия нашей компании

- сделать Интернет наиболее эффективной средой для достижения целей и бизнес-задач наших клиентов.

Черенков Павел Геннадьевич, Директор по развитию ООО "Агентство "Патриот":

К услугам call-центра обратились потому, что нам потребовалось организовать поддержку одного из наших проектов на основе создания Call-центра, который отвечал бы на всевозможные вопросы граждан.

Составив список на основе предложений найденных в Интернет, мы обзвонили несколько компаний, которые предоставляют подобные услуги. На наш выбор повлияли две причины:

- коммерческое предложение по своим финансовым и организационным характеристикам превзошло предложения других компаний
- конструктивная и оперативная коммуникация с менеджером АУДИОТЕЛЕ

Выбор, на наш взгляд, оказался верным. Наша компания высоко оценивает сотрудничество с ЗАО "АУДИОТЕЛЕ". Качество, точность, оперативность и исполнительность - те качества подрядчика, которые мы особенно ценим. Более того, менеджеры АУДИОТЕЛЕ пошли навстречу нашим пожеланиям, и нам совместно удалось запустить проект за очень сжатый срок.

Компания "АУДИОТЕЛЕ" помогла нам не только организовать горячую линию, но и сделать это правильно и эффективно. Советы и рекомендации менеджеров компании помогли нам в работе над проектом.

Несомненно, мы будем рекомендовать call-центр АУДИОТЕЛЕ нашим клиентам и партнерам. На это есть несколько причин, главная из которых - ощущаемая динамика роста качества предоставляемых услуг.



Торговый Дом "КАМА"

Генеральный дистрибьютор шин производства ОАО "Нижекамскшина". Входит в нефтехимический комплекс ОАО "Татнефть".



Основная цель Торгового дома - дистрибуция шинной продукции марок КАМА и КАМА-EURO и создание наиболее комфортных условий ее приобретения.

Развитая дилерская сеть компания оказалось неспособна самостоятельно удовлетворить потребность потребителя в информации. Проведенные расчеты по организации собственного центра обработки вызовов показали, что организовать и содержать собственный центр слишком высокостратно: площади, трудовые ресурсы, капитальные денежные вложений и прочее.

Ценовой тендер среди call-центров выявил низкое качество обслуживания, низкий процент обработки вызовов большинства из них. Данный опыт выявил для нас следующие параметры эффективного call-центра, которым и является центр обработки вызовов АУДИОТЕЛЕ:

- Оптимальная управленческая иерархия (структура), позволяющая рассчитывать на быстрые и качественные решения
- Возможность непосредственного общения с руководителями высшего звена, когда ситуация требует непосредственного контроля первых лиц компании.
- Генеральный директор виртуозно использует технику продаж по телефону и передает мастерство подчиненным в виде выработанных методик.
- Реально индивидуальный подход к каждому клиенту. Это просто покорило!
- Прозрачность ведения бизнеса. Возможность посетить офис компании и самого-центра в любой момент. Отметим, что предыдущая компания не поощряла попытки встретиться на территории центра обработки вызовов, договорами обменивались в холле.

Нас очень подкупила заинтересованность в сотрудничестве, ведь любому даже самому малому клиенту хочется думать, что он уникален и все просто мечтают заключить договор именно с ним.

Подкупила высокая исполнительская дисциплина в компании.

**Внимание!
Акция!...**

**СПЕЦИАЛЬНОЕ
ПРЕДЛОЖЕНИЕ
ОТ АУДИОТЕЛЕ:**

Номер в коде
8-800-505
бесплатно

+ льготный тариф на услуги call-центра - 6000 рублей в месяц!

**8-800-505 - Ваша горячая линия
с минимальными затратами!**

подробности по тел. 8-800-505-8888



"Фратти НВ"

Один из крупных российских производителей косметики и бытовой химии. Компания существует с 1999 г. Самая известная марка - "Русское поле".

Ксения Балабанова, Старший менеджер отдела рекламы:
В определенный момент развития нашей компании появилась необходимость в более полном информировании потребителей о продукции, о местонахождении точек продаж и наших новинках.
Сотрудничаем довольно давно и планируем дальнейшее партнерство благодаря надежности и качественности предоставления услуг. Важна оперативность и вежливость операторов, общающихся с нашими клиентами.