

## Первый Международный Аутсорсинговый Интернет Контакт – центр

### Информация о контакт – центре

Первый международный аутсорсинговый интернет контакт – центр был создан совместными усилиями компанией Marva и ее партнерами в странах СНГ. Его основатели - это команда профессионалов с многолетним опытом работы в сферах интернет – коммуникаций, управления проектами, маркетинга, подбора, обучения, оценки, управления персонала.

Взаимоотношение с клиентами становится в современном бизнесе особенно важной задачей, ведь, при почти равных условиях ценового и качественного предложения товара или услуги клиент, скорее всего, выберет ту компанию, которая быстро и качественно предоставит необходимую для принятия окончательного решения информацию. **Используя инструментарий Marva и профессиональный опыт**, операторы нашего контакт – центра профессионально выполняют данную задачу.

В результате многочисленных рекламных компаний и PR - мероприятий огромное количество потенциальных клиентов посещают веб – сайты компании и ... уходят незамеченными!? По статистике всего 0,3 % - 1 % посетителей сайта становятся клиентами. **Мы увеличим клиентскую базу из числа посетителей сайта Вашей компании в 5 раз и более.**

Основными направлениями деятельности контакт-центра являются:

- предоставление услуг call-центра/контакт-центра посетителям интернет портала (сайта) компании;
- проведение активных продаж товаров / работ / услуг посетителям интернет портала (сайта) компании;
- проведение исследований, опросов с посетителями интернет портала (сайта) компании в т.ч. через функцию Marva «Вызов посетителя сайта к диалогу»;
- предоставление аналитических справок, отчетов;
- предоставление рекомендаций по усовершенствованию бизнес – процессов;
- выполнение иных мероприятий по согласованию сторон.

Мы понимаем и осознаем, всю важность защиты информации о наших Клиентах и соблюдения полной конфиденциальности нашего сотрудничества! Поэтому одной из основных наших задач является защита информации, касающейся сведений о наших клиентах. Мы обеспечим полную секретность информации и гарантируем полную конфиденциальность и безопасность нашего сотрудничества.

Мы твердо уверены, что в эпоху информационных технологий успешный бизнес строиться на взаимовыгодных контактах людей с людьми. Поэтому каждый контакт с посетителем Вашего сайта – это уникальная возможность для нас, которую мы используем для улучшения сервиса, имиджа, продаж товаров, работ, услуг наших Заказчиков.

Свяжитесь с нами прямо сейчас, и мы предложим варианты сотрудничества с учетом индивидуальных потребностей Вашего бизнеса.

### Схема работы контакт – центра с посетителями сайта Вашей компании

Если у посетителя сайта возникает вопрос, он может вызвать консультанта, нажав на соответствующую кнопку на сайте. Оператор принимает входящий вызов, после чего общение продолжается в режиме чата. При этом Marva дает оператору данные о посетителе: по какому запросу, через какую поисковую систему или рекламную компанию пришел на сайт,

предыдущие диалоги, какие страницы и за какое время успел просмотреть до этого, в каком городе находится и т. д.

Однако не каждый посетитель бывает готов начать общение первым. В этом случае оператор может сам предложить ему свою помощь. Перед таким посетителем всплывет окошко с вопросом «Здравствуйте, чем я могу Вам помочь?», фотографией и контактными данными консультанта. Если посетителю действительно нужна помощь, он ответит, и далее общение с оператором продолжится в реальном времени. Посетителя может вызывать как сам оператор, так и программа, по специальному алгоритму. Эта функция помогает проводить опросы, маркетинговые исследования, акции и др. мероприятия по активизации продаж через веб – сайт.

### **Услуги контакт – центра и предварительная стоимость**

1. Организация постоянной информационной поддержки посетителей веб – сайта.
2. Организация службы потребителей, службы технической поддержки Ваших клиентов.
3. Организация "горячей линии".
4. Поддержка рекламных компаний, акций, в т.ч. проводимых различными подразделениями компании, в разных странах, с разными условиями.
5. Проведение маркетинговых исследований. Предоставление отчетов.
6. Проведение и предоставление данных независимых опросов.
7. Организация и проведение активных продаж (функция вызов посетителей сайта к диалогу по заданному алгоритму).
8. Предоставление статистических и др. отчетов, аналитических справок (например, об эффективности рекламных компаний в Интернет) в т.ч. о сильных и слабых сторонах, как сайта, так и бизнеса.
9. Разработка и проведение согласованных рекламных компаний в Интернет.
10. Подготовка эксклюзивных новостей и статей на сайт, раскрутка форума и др. мероприятия направленные на привлечение новых и удержание постоянных клиентов Вашей компании, создания положительного имиджа.
11. Создание и поддержка интернет клуба Вашей компании «Клуб любителей .....».
12. Создание позитивного PR – имиджа компании посредством «Партизанского маркетинга», «Вирусного маркетинга».
13. Проведение обучения, оценки сотрудников Вашей компании.
14. Мероприятия по согласованию сторон.

### **Предварительная стоимость услуг контакт – центра**

Предварительно стоимости услуг можно рассчитать по количеству операторов необходимых для полноценного выполнения поставленных задач. В стандартном варианте при выполнении задач 1-8 (см. выше) стоимость 1-го оператора\* составляет 600 \$ в месяц. При этом один оператор может обслуживать по несколько клиентов одновременно. В стандартном варианте это 2-3 человека одновременно, в «акционные дни» до 5-7 человек. Стоимость услуг при выполнении контакт – центром задач 9-14 оговаривается дополнительно и оценивается в зависимости от сложности поставленных задач и количеству привлекаемых для ее решения специалистов.

С помощью инструментов *Magento* посетитель вашего сайта независимо от своего местонахождения сможет общаться с представителем контакт-центра в реальном времени прямо на сайте. Сотрудник Первого международного аутсорсингового интернет контакт – центра сможет рассказать о продуктах или услугах, ответить на конкретные вопросы посетителя, помочь ему с заполнением форм на сайте или провести опрос, провести через процесс оплаты с помощью электронных денег и пластиковых карт и т.д..

Для контакта посетителю не требуется установки какой-либо программы, а посетителям Вашего сайта не придется утруждать себя регистрацией!

Наш сотрудник может самостоятельно предложить свою помощь посетителю сайта. При этом на компьютере посетителя появится соответствующее сообщение. Эта функция будет полезна для

увеличения объемов продаж через веб-сайт, а также для удержания посетителя, который покидает сайт, не совершив покупки. С помощью инструментов Marva наш сотрудник может вызывать на компьютере посетителя различные веб-страницы и изображения, что очень полезно для проведения пост-продажных опросов или специальных предложений: например, приобрести товар в дополнение к уже купленному с определенной скидкой.

Рекламные кампании в Интернете станут гораздо более эффективны. Наш сотрудник будет видеть, пришел ли посетитель с контекстной рекламной кампании, с баннерной рекламы или с поисковика и по какому запросу. Например, к вам пришел посетитель с контекстной рекламы Яндекс.Директ по объявлению "Купить ". Видя то, чем интересуется данный конкретный посетитель, наш сотрудник сразу сможет найти к нему нужный подход и предложить оптимальный вариант.

Используя технологии Marva наши сотрудники увидят, что делают посетители на вашем веб-сайте сейчас, какие разделы вашего ресурса им наиболее интересны и где ваши слабые места. Например, когда посетитель пробыл на сайте 5-10 минут, прочитал несколько разделов, но не совершает нужных Вам действий, возможно, он не нашел интересующей его дополнительной информации. В этот момент наш сотрудник сможет предложить свою помощь, и таким образом удержать посетителя на сайте, помочь ему в его вопросе, а заодно и в выборе подходящего товара или услуги Вашей компании.

Первый международный аутсорсинговый интернет контакт – центр на основе новейших интернет технологий Marva:

- это эффективный инструмент для увеличения онлайн продаж;
- это клиенты, довольные высоким уровнем обслуживания;
- это инструмент, который позволит вам по-новому взглянуть на возможности Вашего бизнеса в сети Интернет.

Готовы в самые сжатые сроки выполнить все мероприятия по созданию контакт – центра на базе Marva для Вашей компании. Мы готовы решать любые поставленные Вами задачи. Порядок взаимодействия, передачи и обновления информационных материалов, доп. обучение сотрудников готовы согласовать по наиболее оптимальной для Вас схеме.

Свяжитесь с нами прямо сейчас, и мы предложим варианты сотрудничества с учетом индивидуальных потребностей Вашего бизнеса.

## **Преимущества работы**

1. Простая установка, настройка и внедрения контакт – центра. Вся процедура установки и настройки занимает всего 10-15 минут. В зависимости от количества консультантов и др. требований внедрение контакт – центра займет от 5 рабочих дней.
2. Единый контакт – центр сможет обслужить по единым высоким стандартам клиента из любого региона, страны. Увидеть результаты от использования контакт – центра на базе Marva можно уже в первый месяц.
3. Качественно, быстро, надежно! Внешние оценки посетителями работы консультантов и др. инструментарий гарантирует высокие стандарты в работе. Благодаря функциям быстрых ответов, команд один консультант без потери качества сможет одновременно обслуживать несколько посетителей. Поддержка SSL (признанный во всем мире стандарт безопасной передачи данных). Так же мы гарантируем полную конфиденциальность информации о клиентах, посетителях и др. информации.
4. При работе мы, представляем отчеты, исследования и др. информацию, которая поможет оптимизировать Ваши бизнес – процессы. Мы выполняем возложенные на нас функции и даже сверх того: де факто заинтересованными в получении максимальной прибыли, являясь подразделением Вашей компании, а де юре сторонней организационные, которая самостоятельно решает все кадровые, административно-хозяйственные и организационные задачи.
5. Общение в реальном времени. Посетителям веб – сайта Вашей компании не придется ждать ответ, с помощью контакт – центра на базе Marva они общаются с консультантами вживую, прямо через сайт. Для обращения к консультантам, посетителю не нужно нигде

регистриваться. Консультанты ответят на все вопросы по первому требованию. Для этого посетителю необходимо кликнуть на кнопку «Вызов оператора». Также наши консультанты могут самостоятельно вызывать посетителя, если считают, что ему необходима помощь, например, в выборе товара или услуги или посетитель целевой т.е. пришел на сайт по рекламной компании или по специальному запросу в поисковой системе. Все вышеперечисленное – это дополнительный PR для Вашей компании и клиенты, довольные высоким уровнем обслуживания.

6. Высокая эффективность при демократичной стоимости услуг. Центральный офис находится в г. Евпатория, что с одной стороны способствует минимизации затрат, а с другой живя у моря с 300 днями солнца в году, с отсутствием пробок и т.д. наши сотрудники активны, жизнерадостны и мотивированы на успех. При высоком качестве услуг и технологичности процесса мы готовы предложить цену наших услуг ниже затрат на содержание собственного контакт-центра.
7. С целью минимизации расходов ряд компаний ограничил для своих сотрудников выход на межгород «8», что существенно ограничивает возможности бесплатных телефонных горячих линий «8-800». В такой ситуации, а так же в условиях увеличения пользователей мобильного интернет, внедрение нашего контакт – центра перспективно и эффективно. Эффективность одновременного использования контакт – центров уже оценили ПриватБанк, Международная Ассоциация Гольфстрим и др..

### ***Процедура работы:***

Для начала работы с нами Вам необходимо заполнить анкету. Проанализировав анкету, наши сотрудники свяжутся с Вами и предложат оптимальный формат сотрудничества.

Полное наименование юридического лица	
Адрес юридический, фактический, для корреспонденции	
Контакты (рабочий тел., мобильный телефон, факс, мыло, )	
ФИО директора и контактного лица	
Сфера(ы) деятельности компании	
Основные направления деятельности, для которых будет подключен контакт – центр	
Предполагаемое количество отделов и операторов в отделе (задать вопрос)	
Оптимальный бюджет в месяц на контакт – центр, \$	
Основные задачи и показатели контакт – центра	
С какого срока (даты) контакт – центр должен быть введен в работу	
На какой минимальный срок (от __) контакт – центр будет работать.	
Периодичность обучения, аттестации, повышения квалификации для сотрудников контакт - центра	

1. Этап. Заполнение анкеты и предоставление информационных материалов для анализа контакт – центра. Постановка задач контакт – центру.

2. Этап. Обучение операторов контакт центра по предоставленным материалам и иной, в том числе оперативно поступающей информации. Формирование базы знаний.
3. Этап. Аттестация операторов и введение контакт – центра в работу с посетителями сайта.
4. Этап. Проведение дополнительной аттестации и введение функции активных продаж через сайт Вашей компании и иных доп. функций по договоренности сторон.
5. Этап. Каждый отчетный период: предоставление отчетов по деятельности контакт-центра в целом и по каждой поставленной контакт – центру задаче в частности. Предоставление собственных отчетов контакт-центра об эффективности работы компании и возможным улучшениям. Подготовка и предоставление маркетинговых исследований на основании запросов и опросов посетителей сайта компании.
6. Этап. Анализ эффективности работы контакт-центра и корректировка задач по Этапу 1.