



Аутсорсинговый колл-центр –
различные модели
использования



Области применения:

Информационно-справочные службы

reception,

«горячие линии»,

прием \ оформление заказов

Информационные обзвоны,

активные продажи, опросы.....



Необходимость использования ресурсов внешних СС:

- Качественное улучшение процесса;
- Использование во внештатных ситуациях;
- Удешевление процесса;



Секрет эффективности:

- Высокий уровень утилизации ресурсов:
 - Технические;
 - Людских;
- Более низкая себестоимость всех составляющих;
- Профессиональная организация процесса



Варианты предлагаемых услуг:

- Аренда подготовленных позиций в СС;
- Аутстаффинг;
- Полная передача бизнес-процесса на обслуживание;
- Disaster recovery site.



Контроль за качеством:

- Легко просчитываемые KPI:
 - service level (90/10, 80/20, и т.д.);
 - балльная оценка операторов (перед выходом на проект и регулярно в процессе обслуживания);
- Оплата за результат
 - *особенно актуально для телемаркетинговых проектов.



Call-центр WilStream:

- Существоем с 2003 года;
- 2 площадки по 200 мест каждая;
- Профессиональные платформы Nortel и Avaya;
- Более 600 сотрудников;
- Специалисты со стажем более 5 лет и опытом работы с крупнейшими проектами в России.

Наши Клиенты

