**Создание сall-центров**

Компаниям, планирующим создание своего собственного call-центра, нами предлагаются услуги по каждому из трех основных направлений, необходимых для успешной реализации работы call-центра:

|  |
| --- |
| Call-центр |
| Специализированноеоборудование | Квалифицированные кадры | Формализованные бизнес-процессы |

**Специализированное оборудование:**

* мы даём консультации по выбору необходимого оборудования, программного обеспечения, работая совместно с фирмой CTI – признанным экспертом рынка IT-услуг;
* мы выделяем оборудование Cisco IP Contact Center Enterprise Edition (интеграция компьютеров операторов, интеллектуальная маршрутизация звонков, управление различными каналами IP-инфраструктуры) для организации call-центра Заказчика на постоянной основе в одном из офисов нашей компании, или на этапе промежуточного функционирования до приобретения Заказчиком собственного оборудования.
* **Квалифицированные кадры:**
* мы осуществляем набор персонала (менеджеры, супервайзеры, операторы), формализацию и передачу методологии тестирования и отбора лучшего персонала;
* мы формулируем должностные инструкций, обучаем персонал (основы продаж, основные коммуникационные навыки, взаимодействие с системами call-центра), производим формализацию и передачу программ обучения;
* мы разрабатываем и внедряем системы мотивации труда сотрудников (система формирования оплаты, внутренняя аттестация, план выработки, нематериальное стимулирование, например, внутренние конкурсы);
* мы разрабатываем и внедряем системы контроля сотрудников (мониторинг, система записи).

**Формализованные бизнес-процессы:**

* мы реализуем аутсорсинговое управление созданным call-центром Заказчика, беря на себя часть функций Заказчика;
* мы осуществляем формализацию процесса обработки различных типов звонков, разработку алгоритмов работы;
* мы определяем показатели оценки качества обработки звонков, создаём рекомендации по подбору критериев мониторинга работы;
* мы создаём «базы знаний» для высокоэффективной работы операторов;
* мы выносим предложения по организации передачи информации ко всем подразделениям компании, получению обратной связи.

**Одним из успешных вариантов сотрудничества является применение услуг нашего call-центра в режиме аутсорсинга с планово-поэтапным переводом деятельности в собственное подразделение Заказчика.**