







ОПЫТ РЕАЛИЗАЦИИ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ

в ближнем и дальнем зарубежье



SIGURD IT —
ВХОДИТ В ХОЛДИНГ
ПРОТЕЙ

-  20 лет опыта разработки контакт-центров
-  Экспорт в 40 стран
-  +300 реализованных проектов
-  Первые зарубежные проекты с 2007 года

КЛЮЧЕВЫЕ ЗАРУБЕЖНЫЕ КОНТАКТНЫЕ ЦЕНТРЫ SIGURD IT



Малайзийский оператор связи
Allo Telecom



Nepal Telecom

Национальный оператор
в Непале — Nepal Telecom



Оператор в Иране —
Samantel



Сервисная компания
ABC-Service в Азербайджане



МВД
в Республике Узбекистан



Альфа Телеком
в Республике Киргизстан

КОНТАКТ-ЦЕНТР ДЛЯ МАЛАЙЗИЙСКОГО ОПЕРАТОРА СВЯЗИ — ALLO TELECOM



- ✓ Платформа SIGURD обрабатывает трафик с 1 февраля 2023 года
- ✓ Нагрузка на контакт-центр была увеличена в 3 раза
- ✓ 70 % вызовов обрабатывалось автоматически
- ✓ Реализована интеграция с CRM Allo Telecom
- ✓ При обращении выбирает язык, на котором проигрываются все голосовые подсказки IVR



КОНТАКТ-ЦЕНТР ДЛЯ НАЦИОНАЛЬНОГО ОПЕРАТОРА В НЕПАЛЕ — NEPAL TELECOM



- ✓ +250 APM
- ✓ Прием обращений из голосовые каналы связи, а также e-mail, sms, социальные сети — FB и Twitter
- ✓ Интеграция с CRM Nepal Telecom
- ✓ Организация универсального интерфейса для нескольких ИС Заказчика



КОНТАКТ-ЦЕНТР ДЛЯ ОПЕРАТОРА В ИРАНЕ — SAMANTEL



- ✓ Совместный проект SIGURD IT и НТЦ Протей
- ✓ Контакт-центр от 100 рабочих мест, с перспективой увеличения
- ✓ Установлены VAS-платформы
- ✓ Выбор языка IVR
- ✓ Интеграция с CRM Заказчика



КОНТАКТ-ЦЕНТР ДЛЯ СЕРВИСНОЙ КОМПАНИИ ABC-SERVICE В АЗЕРБАЙДЖАНЕ



- ✓ 200 – РМО операторов
- ✓ 480 – sip-каналов
- ✓ IVR, Телемаркетинг, Система Записи,
Система отчетов



КОНТАКТ-ЦЕНТР ДЛЯ МВД РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН



- ✓ Единый распределенный контакт-центр
- ✓ Подсистема диспетчеризации фиксирует все обращения и отслеживает исполнение и обработку действий МВД по каждому
- ✓ 14 региональных площадок, каждая может принять в сутки более 30 000 вызовов
- ✓ Дозвон составляет не более 20 секунд



КОНТАКТ-ЦЕНТР ДЛЯ АЛЬФА ТЕЛЕКОМ В РЕСПУБЛИКЕ КИРГИЗСТАН



Альфа Телеком – крупнейший мобильный оператор связи в Киргизской Республике, охватывая до 98% населенной территории страны, и обслуживает свыше 3 млн. абонентов
Самый крупный контакт-центр в стране

Контакт-центр обеспечивает:

- Обслуживание 500 одновременных вызовов
- Работу 150 РМО (Тонкий и толстый клиент) в VDI
- 4 языка обслуживания абонентов
- Возможность создания виртуальных КЦ
- Интеграция с CRM для реализации автоматических сервисов при помощи сценариев IVR
- Предоставление заказчику прямого доступа к БД КЦ – для расчета мотивации и формирования отчетов в ИС заказчика
- Отправка SMS из РМО

В контактном-центре реализованы:

- 500 – единый и бесплатный номер службы поддержки абонентов MegaCom
- предоставление абонентам информации по услугам и тарифам по телефону
- диагностика проблем абонентов
- *505 - платная Служба поддержки клиентов, обеспечивающая приоритетное соединение с консультантом
- Автоматические сервисы на IVR: проверка баланса, спам-фильтр (отсекает спам-звонки)
- Телемаркетинг





**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!**



на сайт sigurd-it.ru