



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР «ИНФОТЕЛЛ»

Ваш надёжный партнёр
в мире современных коммуникаций



О компании



Объединив опыт ведущих мировых Колл-центров и адаптировав их к условиям российского рынка, мы эффективно решаем задачи наших клиентов.

Федеральный контакт-центр «Инфотелл» создан в Санкт-Петербурге в 2004 году.

Оснащен серьезной материально-технической базой, в которую входит современное оборудование и программное обеспечение (Naumen, LiveTex, Infra, Webim).

Сегодня Infotell имеет разветвленную сеть представительств и операторских площадок в различных городах России.

Штат компании составляет более 1500 специалистов.

В 2010 году Infotell стал первым по обработке голосового исходящего трафика среди аутсорсинговых call-центров России. В этом же году компания вошла в пятерку крупнейших аутсорсинговых call-центров страны и по сей день удерживает лидерские позиции.



История и география



contact center

15 июля 2004 г. – День рождения компании Инфотелл. Город основания – Санкт-Петербург.

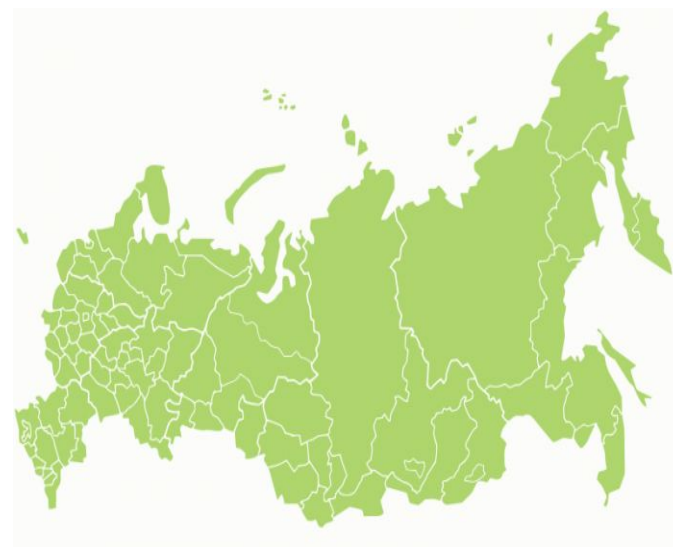
1 марта 2010 г. – открытие call-центра в г. Шахты.

5 сентября 2010 г. – открытие call-центра в г. Волгограде

2010 г. – Infotell стал первым по обработке голосового исходящего трафика среди аутсорсинговых call-центров России и вошла в пятерку крупнейших аутсорсинговых call-центров стран.

17 ноября 2016 г. – открытие call-центра в г. Ростов-на-Дону.

Январь 2018 г. – открытие площадки в Донецке



ВХОДЯЩИЙ ТЕЛЕМАРКЕТИНГ



contact center

- **Обслуживание горячей линии** – консультация клиентов 24/7 по стандартам и заранее подготовленным скриптам.
- **Услуга секретарь** – это организация приема входящих обращений операторами аутсорсингового колл-центра с последующей переадресацией их на компетентного специалиста компании заказчика.
- **Обработка заказов клиентов интернет магазинов** – это услуга приема входящих звонков, электронных писем, сообщений в социальных сетях и чатах от ваших клиентов и их обработка в центре обработке вызовов.
- **Диспетчерская служба (техническая поддержка)** – горячая линия, на которой операторы, принимающие входящие звонки, также обрабатывают исходящие звонки, формируемые программным обеспечением в автоматическом режиме.
- **Резервный колл-центр** – поддерживаем колл-центр партнёра во время пиковой загрузки, снижая время ожидания для клиентов.



Эти компании доверяют свой бизнес Инфотелл



contact center



Более 10 – 15 проектов на 1 оператора в офисе

1-3 проекта у удаленных операторов



Преимущества работодателя Инфотелл



- **Подберём график работы для каждого**
- **Выплаты заработной платы 2 раза в месяц 20 и 5 числа на Киви кошелёк/карта РФ**
- **Возможность совмещать работу и учёбу**

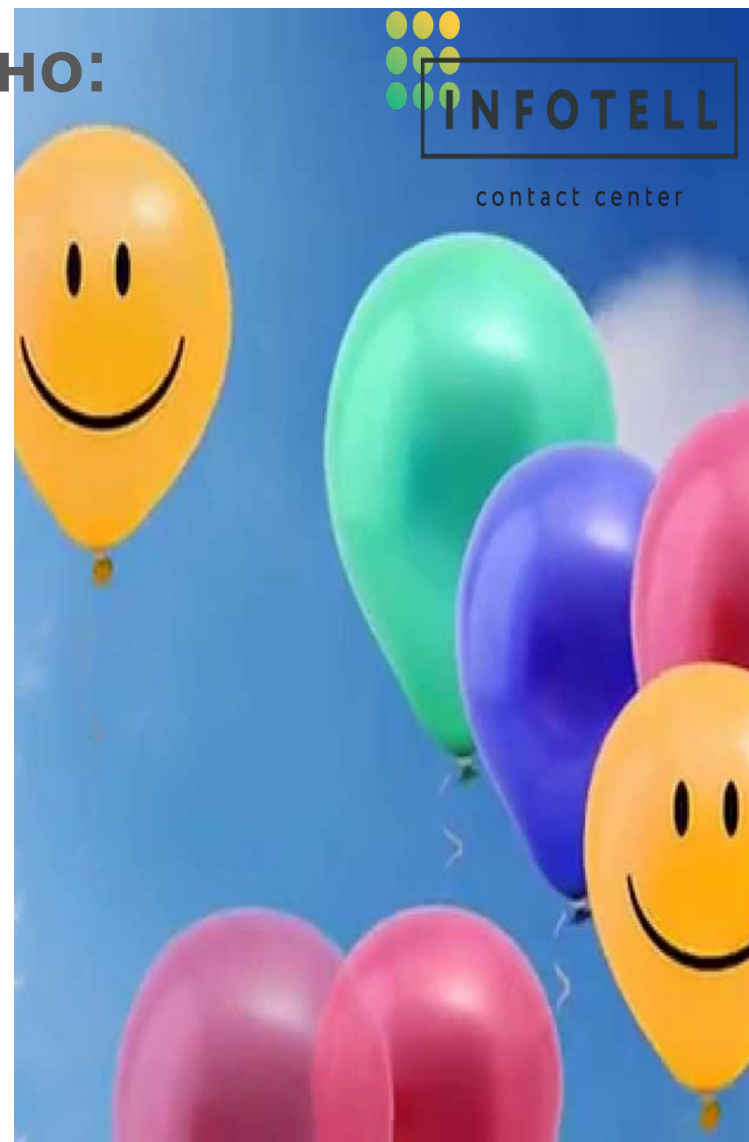


Графики работы ежедневно:

**с 8 до 12 по
Мск**

**с 17 до 19 по
Мск**

**с 22 до 01:00
по Мск**



2-3 дня

- По 3 - 4 часа (в будни)

Обучение бесплатное
(неоплачиваемое)

- Обучение по Скайпу

Настройка нужных программ на
Вашем компьютере для работы
(указав ip адрес, TeamViewe, e-мейл)



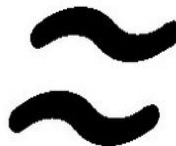
Заработная плата:



contact center

Если работать 30 часов в неделю (за 15 дней -60 часов минимум) включая выходные дни в месяц выходит около 6 000 руб. оклад. (7/7)

50 руб./час



10-50 руб. премия



Качество работы от 87%



Подробный расчет премии

| Работа удаленного оператора | | | |
|-----------------------------|-----------------|----------------------------|------------------------|
| Оклад | Бонусная часть | | |
| | Критерий бонуса | Критерий начисления бонуса | Денежный эквивалент |
| 50,00р/час. | Качество работы | от 87% | 10 руб |
| | | 88% - 91% | 20,00 руб |
| | | 92%-95% | 40,00 руб |
| | | свыше 95% | 50,00 руб |
| ИТОГО: | | | max бонус 50,00 |

Процент качества оценивается по 4-м критериям при помощи прослушки звонков супервизором и отделом качества:

- Работа по сценарию / массиву – 20 б;
- Решение вопроса абонента – 30 б;
- Качество ведения диалога – 25 б;
- Заполнение отчетов, форм, таблиц согласно требованиям сценария – 25 б.

Пример за 15 дней:

50 р/час* качество 87 % (10 р) *100 часов = 6 000 руб

50р/час* качество 95% (50 р)*100 часов = 10.000 руб



Правила нашей Компании

- Входим в программу за 5 минут до начала работы

- Перерывы каждые 1,5 -2 часа по 10 минут, если работаете 8 часов в день

- Обед 20 минут (согласовывается с супервизором)

Штрафы:

- - Не выход в смену 500 рублей

- Сброс звонка/не принятие звонка 100 -300 рублей

- Нецензурная лексика/ грубость / хамство 500 рублей



contact center



Требования



contact center

- навыки работы на компьютере (уверенный пользователь);
- хорошая дикция;
- грамотная устная и письменная речь;
- серьёзное отношение к работе;
- тихая обстановка на рабочем месте;
- скорость интернета **проводного** не ниже 5 мегабит в секунду, **GSM /USB-модемы не подходят**
- Гарнитура
- Скорость печати не менее 130 -150 знаков в минуту





ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ В НАШУ КОМАНДУ !

