

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР «ИНФОТЕЛЛ»

Надёжный пар<mark>тнёр</mark> в мире современных коммуникаций

О компании



contact center

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

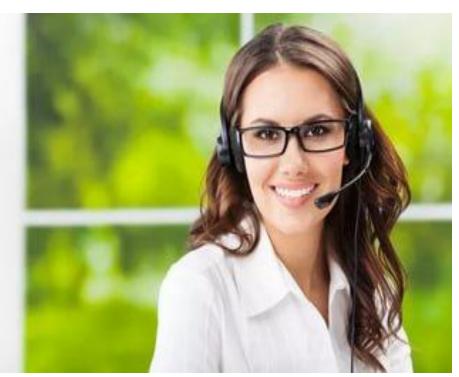
<u>Федеральный контакт-центр</u> «Инфотелл» создан в Санкт-Петербурге в 2004 году (**15 лет работы в** данной сфере)

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 саll-центров России. В этом же году компания вошла в пятерку крупнейших аутсорсинговых саll-центров страны и по сей день удерживает лидерские позиции.





История и география



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 саll-центров России и вошла в пятерку крупнейших аутсорсинговых саll-центров стран.

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

Январь 2018 г.- открытие площадки в Донецке





ВХОДЯЩИЙ ТЕЛЕМАРКЕТИНГ

- •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







Более 10 – 15 проектов на 1 оператора в офисе

> 1-9 проектов 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

(можете предложить свой и составить на

неделю вперед):

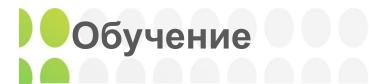
с 8 до 12 по Мск

> **с 17 до 19** по Мск

с 22 до 24:00 по Мск









contact center

2-3 дня

По 3 - 4 часа (в будни)

Обучение бесплатное (неоплачиваемое по скайпу)

Настройка нужных программ на Вашем компьютере для работы (указав TeamViewe, е-мейл)









Константа 50 руб./час



За 30 дней, например работаю по 6 часов. 180 часов* 50 р примерно 9000 р

10-50 руб. премия



Качество работы от 87% до 95% примерно 9000 р

Средняя зп из расчета выше 18000 рублей, но это не предел + бонус за продажи

Подробный расчет

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

Процент качества оценивается по критериям при помощи прослушки звонков руководителем и отделом качества:

- Работа по сценарию / массиву;
- Решение вопроса абонента;
- Качество ведения диалога;
- Заполнение отчетов, форм, таблиц согласно требованиям сценария







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. Если 4 часа- 5 минут каждые 1,5-2 часа
 - Обед 20 минут (согласовывается с супервизором) если 6-8 часов на
- ЛИНИИ

ЗАПРЕЩЕНО операторам:

- Сброс звонка/не принятие звонка 100 -300 рублей
- -Нецензурная лексика/ грубость / хамство/ мгу, ага /алло/ щас и т.п.
- -- о форс мажорах заранее сообщаете своему руководителю



contact center



Требования

INFOTELL

- 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 (через кабель) не ниже 5 Мбит в секунду, GSM /USB-модемы не подходят
 - Гарнитура
 - Скорость печати не менее 130-150 знаков в минуту





ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ В НАШУ КОМАНДУ!



