



Аутсорсинговый call-центр

Те самые услуги call-центра,  
которые вы искали



Профессиональный аутсорсинговый call-центр, работающий на территории России, Казахстана и Украины.

CallTraffic входит в состав Original Group — компании, занимающейся разработкой и внедрением IT продуктов.

Call-центр работает на базе созданной в Original Group телекоммуникационной платформы. Сфера деятельности — полный спектр услуг по обслуживанию входящих и исходящих коммуникаций компаний-клиентов.



### Входящие вызовы

- Горячая линия
- Информационно-справочное обслуживание клиентов
- Аутсорсинг интернет-магазинов, предприятий сектора HoReCa
- Служба технической поддержки (helpdesk)
- Сопровождение маркетинговых кампаний
- Виртуальный офис, виртуальный секретарь
- Неголосовые сервисы: обработка email-корреспонденции, факс, Chat Web



### Исходящие вызовы

- Информационный обзвон
- Формирование базы клиентов
- Актуализация базы клиентов
- Анкетирования и опросы
- Сопровождение маркетинговых кампаний
- Холодные продажи
- Неголосовые сервисы: SMS-рассылка, отправка email



### Автоматические сервисы

- IVR
- Автоинформатор
- Автообзвон / автооповещение



### Дополнительные услуги

- Предоставление федеральных номеров в коде 8-800
- Предоставление городских телефонных номеров по всей России и странам ближнего зарубежья

## ПРОПУЩЕННЫЕ ЗВОНКИ ПРИВОДЯТ К ПОТЕРЕ КЛИЕНТОВ

Можно увеличить штат менеджеров, затратив необходимое время и средства на их обучение, но это не решит всех проблем.



Долгое ожидание  
ответа на линии пока  
менеджеры заняты



Разница между  
часовыми поясами



Потеря звонков,  
поступающих в нерабочее  
время и праздничные дни

**ПЕРЕДАЙТЕ ВХОДЯЩИЙ ПОТОК ЗВОНКОВ АУТСОРСИНГОВОМУ CALL-ЦЕНТРУ,  
и ни одно обращение клиента не будет упущено.**

## ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ



Информационно-справочное обслуживание клиентов



Переадресация поступающих звонков на ваших специалистов



Сопровождение рекламных и маркетинговых акций



Служба технической поддержки (help desk)

### Единый телефонный номер для оперативной обработки входящих звонков.

Горячая линия позволяет клиентам максимально быстро получить информацию о компании/товаре/услуге, задать вопрос, решить проблему. Звонок бесплатный для клиента вне зависимости от его территориального местоположения. Горячая линия принимает звонки в режиме 24/7.

## РАСШИРЕННЫЕ КЛИЕНТСКИЕ СЕРВИСЫ



Информационно-справочное консультирование



Обработка заказов, заявок



Отслеживание статуса заказа



Работа с личной карточкой клиента (данные личного кабинета, номера заказов, история обращений)

### Аутсорсинг интернет-магазинов, предприятий сектора HoReCa, диспетчерские службы.

Ваше предприятие открыто круглосуточно, при этом вам не нужно содержать штат менеджеров, логистов и кладовщиков. Операторы CallTraffic осуществляют прием, обработку и сопровождение заказов до момента получения товара потребителем.

## ВИРТУАЛЬНЫЙ ОФИС / СЕКРЕТАРЬ



Обработка звонков, факсов, email-сообщений



Переадресация поступающих звонков на нужные вам номера



Информационно-справочное обслуживание клиентов



Подключение автоответчика, автоинформатора

### Ваш офис – без аренды, без выходных, больничных и праздников, без проблем.

Виртуальный офис позволяет избежать издержек на содержание дополнительных человеческих ресурсов в штате. При этом у ваших клиентов и партнеров создается впечатление контакта с реальным офисом.

## Исходящие коммуникации с клиентами, особенно холодные продажи — одна из самых сложных задач для ваших менеджеров

Наличие в штате профессионалов, которые обучены продавать «холодным» методом и с удовольствием выполняют свою работу — это большая редкость. Гораздо чаще ситуация складывается так:



Менеджеры-старички не делают холодные звонки или выполняют их по остаточному принципу, уповая на большое количество работы с существующими клиентами.



Новички делают холодные звонки, но не имеют для этого необходимых навыков. Они терпят неудачи, не выдерживают отказов и разочаровываются — в себе, в работе, в компании.

**Телемаркетологи CallTraffic — профессионалы в сфере исходящих коммуникаций и холодных продаж**

### ИНФОРМАЦИОННЫЙ ОБЗВОН ВАШИХ КЛИЕНТОВ

Донести до клиентов нужную вам информацию адресно и в максимально короткий срок, получив подробные отчеты по охвату и отклику аудитории.

**CallTraffic решает эти задачи:**

- Презентация клиентам новых товаров и услуг
- Информирование о стартовавших акциях, скидках
- Поздравление ключевых клиентов с праздниками
- Сопровождение рекламных и маркетинговых кампаний
- Приглашение на мероприятия

### ТЕЛЕМАРКЕТИНГ / ХОЛОДНЫЕ ПРОДАЖИ

Значительно расширить клиентскую базу и ощутить реальный результат от холодных продаж.

**CallTraffic решает эти задачи:**

- Презентация товаров, услуг потенциальным клиентам
- Выявление интереса к продуктам компании
- Получение контактов ЛПР (лиц, принимающих решение)
- Отправка коммерческих предложений и презентаций
- Назначение встреч потенциальных клиентов с вашими менеджерами

### ФОРМИРОВАНИЕ, АКТУАЛИЗАЦИЯ БАЗЫ КЛИЕНТОВ

Клиентские базы устарели или их нет совсем? Каждый менеджер сам ведет своих клиентов и уходя уводит их с собой?

**CallTraffic предлагает решение:**

- Подтверждение каждого контакта из вашей базы
- Дополнение недостающих в базе сведений
- География обслуживания — вся территория РФ
- Без использования готовых баз данных
- Работа со сложными, в том числе узкоспециализированными отраслями

### АНКЕТИРОВАНИЯ, ТЕЛЕФОННЫЕ ОПРОСЫ

Постоянный мониторинг потребностей и предпочтений потребителей — залог успешного бизнеса.

**CallTraffic осуществляет услуги:**

- Опрос респондентов по утвержденному скрипту
- Выявление потребностей целевой аудитории компании
- Оценка степени удовлетворенности клиентов качеством приобретенных товаров / услуг
- Формирование четкого портрета клиента

## СОТРУДНИЧЕСТВО С НАМИ БУДЕТ ПРИЯТНЫМ И ВЫГОДНЫМ



**CallTraffic работает круглосуточно**  
Обработка звонков в режиме 24/7



**Обученные операторы**  
Операторы CallTraffic проходят обучение по каждому проекту



**Оперативная обработка вызовов**  
90% звонков принимаются в течение 10 секунд. Время ожидания ответа операторов не оплачивается



**Ювелирная тарификация**  
С точностью до секунды.  
Мы не округляем время вызова



**Работа с личной карточкой клиента**  
Информация о клиенте и история обращений в компанию



**Контроль работы операторов в режиме online**  
Записи разговоров операторов, отчеты и статистика по проекту через web-панель

---

CallTraffic является частью IT-компании Original Group — сертифицированного разработчика платформ для оказания телекоммуникационных услуг и владельца всей необходимой инфраструктуры.

**Вы можете доверить нам решение нестандартных задач и быть уверенными в качестве их исполнения.**

## НАШИ КЛИЕНТЫ И ИХ РЕКОМЕНДАЦИИ



**UNIVITA**

Генеральный директор ЗАО «Фришлайв» Гусманов Р.Х.

Спасибо за сотрудничество!

**ООО «Алексис»**

Генеральный директор ЗАО «Фришлайв» Гусманов Р.Х.

Спасибо за сотрудничество!

**ASSADA**

Генеральный директор ЗАО «Фришлайв» Гусманов Р.Х.

Спасибо за сотрудничество!

**STADA**

Генеральный директор ЗАО «Фришлайв» Гусманов Р.Х.

Спасибо за сотрудничество!

**LUKOIL**

Генеральный директор ЗАО «Фришлайв» Гусманов Р.Х.

Спасибо за сотрудничество!

**Уютные Времена**

Генеральный директор ЗАО «Фришлайв» Гусманов Р.Х.

Спасибо за сотрудничество!

**AGC**

Генеральный директор ЗАО «Фришлайв» Гусманов Р.Х.

Спасибо за сотрудничество!



# ЛИЦЕНЗИИ И СЕРТИФИКАТЫ



Лицензия на оказание телематических услуг связи



Лицензия на оказание услуг местной телефонной связи с использованием средств коллективного доступа



Выписка из реестра операторов, осуществляющих обработку персональных данных



Выписка из реестра аккредитованных организаций в IT-области



Сертификат соответствия системы менеджмента качества требованиям ГОСТ (ISO 9001:2008)

## КОНТАКТЫ



+7 (495) 989-23-35

Бесплатный звонок из России и Казахстана: 8 (800) 555-89-69

Бесплатный звонок из Украины: 0 (800) 50-50-95



cc@original-group.ru



www.calltraffic.ru

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!