

## **Контактний центр - основна точка контакту компанії з клієнтом**

У лютому 2012 року в Києві відбулася конференція "Контакт-центри: найкращі практики". Програма заходу торкалась ринку українських контактних центрів, їх внутрішні процеси: від технологічних рішень до управління персоналом. Конференцію відвідало понад 200 осіб, серед яких представники таких компаній як Київстар, МТС Україна, Укртелеком, Viasat, Yota, Global Bilgi тощо.

Але що це - контактний центр? Як ці два слова можуть збирати стільки людей, топ-менеджерів великих компаній, під одним дахом? Контактний центр - це основний комунікаційний вузол, центр контакту компанії з клієнтом, а співробітники контактних центрів - оператори, формують враження як про продукт, так і про сам бренд. Тому зараз дуже велика увага приділяється контактним центрам та якості обслуговування клієнтів операторами.

Саме про це на минулій конференції говорив Валерій Светлов, Генеральний директор аутсорсингового контактного центру Global Bilgi, одним з клієнтів якого є мобільний оператор life :). Валерій поділився результатами досліджень, проведених в Global Bilgi, які показали, що для абонентів на першому місці за значимістю стоїть бажання операторів їм допомогти, їх ввічливість і дружелюбність, те, ЯК розмовляє оператор - і вже в другу чергу важливо ЩО він каже.

"Ми живемо в еру емоцій. Зараз при ухваленні рішення про здійснення покупки споживачі більше керуються емоційними чинниками, ніж раціональними. Емоційне, доброзичливе обслуговування клієнтів через контактний центр є однією з запорук успіху компанії", зазначив Валерій Светлов.

### **Довідка про компанію Global Bilgi**

Global Bilgi є аутсорсинговим контактним центром (outsourcing call center). Компанія входить до Turkcell Group, фінансовий річний обіг якої складає 6 млрд. доларів. У нас працює більше 10,000 співробітників в трьох країнах - Україні, Туреччині і Білорусі. За розміром Global Bilgi входить до числа перших серед аутсорсингових контактних центрів країн Європи, Близького Сходу та Азії.

В Україні свою діяльність компанія розпочала в жовтні 2008 року і на сьогодні штат співробітників складає більше 700 осіб. Операційні центри Global Bilgi знаходяться в чотирьох містах - Києві, Дніпропетровську, Сумах та Харкові. Також компанія має одинадцять операційних центрів у Туреччині і Білорусі. Першим клієнтом Global Bilgi в Україні став мобільний оператор life :) в грудні 2008 року.

Додаткова інформація про компанію доступна на сайті [www.globalbilgi.com.ua](http://www.globalbilgi.com.ua)