

Історія успішного аутсорсинга контактного центру

4 жовтня 2012 року в Києві пройде конференція "Найкращі практики обслуговування клієнтів", яка вже другий рік поспіль збирає професіоналів галузі контактних центрів для того, щоб обговорити поточний стан ринку України, інновації в обслуговуванні клієнтів, поділитися успішним досвідом продажів по телефону. Серед доповідачів - представники таких компаній як Київстар, МТС Україна, Platinum Bank, Воля, Global Bilgi тощо.

У межах конференції міжнародний контактний центр Global Bilgi спільно з російським інтернет-провайдером Yota поділиться із слухачами історією організації спільного проекту.

Практично рік тому Всеукраїнська Асоціація Контактних Центрів організувала першу конференцію "Найкращі практики обслуговування клієнтів". Її відвідало понад 170 осіб, 70% яких мали безпосереднє відношення до сфери контактних центрів. Результати опитування, що проводилось у процесі події, показали, що ринок має потребу в організації подібних заходів. Тому в липні 2012 року Всеукраїнська Асоціація Контактних Центрів відкрила реєстрацію на другу конференцію.

Всього за місяць було зареєстровано близько 200 осіб, оскільки цього разу програма заходу стала ще цікавішою, а доповіді заявлених спікерів стосуються питань, пов'язаних з обслуговуванням клієнтів.

Компанія Global Bilgi спільно з великим російським інтернет-провайдером Yota цього разу вирішила поділитися із слухачами своїм практичним кейсом - прикладом успішного проекту з аутсорсингу внутрішнього контактного центру. Проектний менеджер Global Bilgi Карина Бондаренко та керівник контактного центру Yota Надія Карелова розкажуть, як їм вдалося об'єднати роботу аутсорсингового та внутрішнього контактних центрів і підтримувати стабільну роботу спільного проекту на високому рівні обслуговування клієнтів упродовж 7 місяців.

Доповідачі наведуть в якості приклада завдання, які стояли перед кожною командою, шляхи їх реалізації, поділяться підсумками такого експерименту. Виступ Карини і Надії покаже, що організувати вхідну лінію великого російського інтернет-провайдера у стислі терміни не лише реально, але й ефективно, якщо вибрати правильного партнера.

Генеральний директор Global Bilgi Валерій Светлов виступить з практичним кейсом з іншого успішного проекту, в якому розповість про ефективні телефонні продажі по холодних базах. Цей практичний кейс на конкурсі контактних центрів регіону EMEA "2012 Top Ranking Performers" отримав бронзову медаль, продемонструвавши, що міжнародний досвід, корпоративна культура та ірраціональний підхід до організації проектів може збільшити об'єми продажів в 10 разів, а ефективність роботи кожного агента - більш ніж вдвічі.

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