



# Колл-центр Фонда «Росконгресс»

ИНФОРМАЦИОННАЯ ПОДДЕРЖКА КЛИЕНТОВ КОМПАНИИ





# Колл-центр Фонда «Росконгресс»

## ИНФОРМАЦИОННАЯ ПОДДЕРЖКА КЛИЕНТОВ КОМПАНИИ

Фонд «Росконгресс» является поставщиком услуг профессионального колл-центра, который стартовал как нишевый продукт для ивент-индустрии с функцией информационной поддержки партнеров и участников российских и международных мероприятий.

Со временем подразделение расширяло линейку продуктов, на данный момент представляет собой универсальный аутсорсинговый колл-центр, отвечающий стандартам индустрии, с готовыми решениями для любого вида бизнеса и демократичными ценами.

Офисы колл-центра располагаются в трех крупнейших городах страны – Москве, Санкт-Петербурге и Владивостоке.



## Деятельность колл-центра



## ОБЪЕДИНЯЯ ВСЬ МИР

Портфолио колл-центра за 10 лет работы насчитывает более 400 крупных проектов в России и за рубежом. Среди них крупнейшие деловые форумы, регулярно проводимые в России (Петербургский международный экономический форум, Восточный экономический форум, Российский инвестиционный форум, Международный арктический форум), и ключевые международные мероприятия на высоком уровне,

такие как Экономический форум и саммит «Россия – Африка» в 2019 году, Ассамблея Межпарламентского союза в 2017 году, Евразийский женский форум в 2018 году, XIX Всемирный фестиваль молодежи и студентов в 2017 году, Генеральная ассамблея UNWTO в 2019 году, Конференция ООН против коррупции в 2015 году, и многие другие.

В целом до пандемии в 2019 году аудитория мероприятий, которую обслуживал колл-центр Фонда «Росконгресс», составила 80 000 участников из 208 стран и территорий мира. Колл-центр регулярно функционировал на трех языках – русском, английском и французском. Однако всего в резерве колл-центра свыше 20 иностранных языков, в том числе восточные.



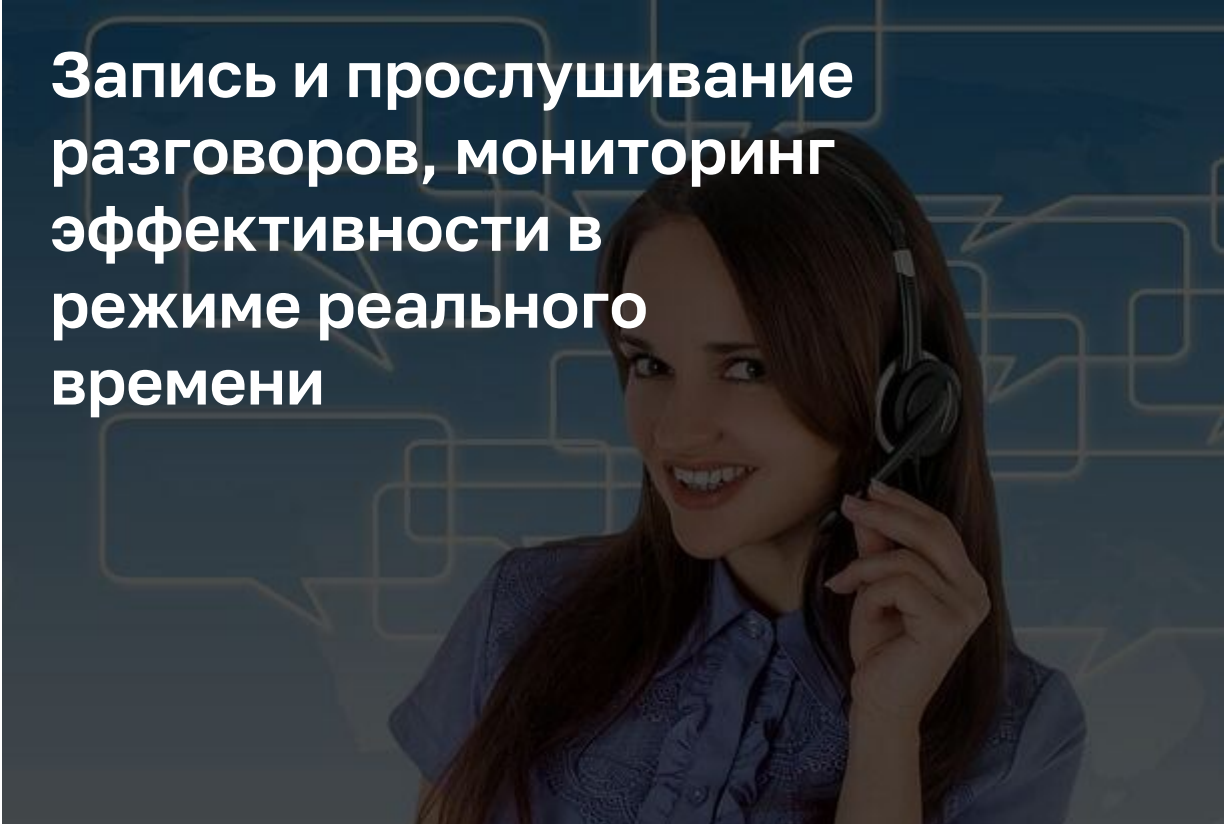
# РАБОТА В ПАНДЕМИЮ

В марте 2020 года на базе колл-центра Фонда была реализована социальная инициатива – горячая линия «Мы вместе» по поддержке и координации помощи пожилым и маломобильным гражданам, находящимся в самоизоляции в связи с распространением COVID-19.

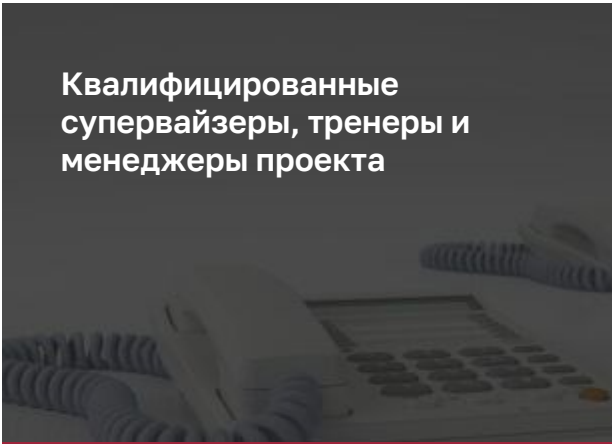
За более чем 10 месяцев непрерывной работы линия была преобразована в полноценный информационный штаб, охватывающий более 10 направлений деятельности. С 18 марта 2020 года на линии принято более 3,4 млн звонков и зарегистрировано более 2,2 млн обращений. В моменты пиковой нагрузки к работе на линии привлекались волонтеры – всего 170 добровольцев из 76 городов России.

По итогам работы эксперты и волонтеры проекта получили памятные медали «За бескорыстный вклад в организацию Общероссийской акции взаимопомощи «#МыВместе» и благодарственные письма.

# Запись и прослушивание разговоров, мониторинг эффективности в режиме реального времени



Квалифицированные супервайзеры, тренеры и менеджеры проекта



Уровень сервиса не менее 95%



Оказание услуг на более

# 20 языках



# ЧТО МОЖЕТ КОЛЛ-ЦЕНТР?

Горячая линия Фонда «Росконгресс» оказывает услуги комплексного профессионального колл-центра:

## 1. Входящие звонки на русском и иностранных языках

Справочная служба, прием заявок и обработка заказов, прием жалоб и предложений, служба технической поддержки, диспетчерская служба, горячая линия, запись голосового приветствия и IVR с профессиональным диктором, номер 8-800;

## 2. Исходящие звонки на русском и иностранных языках

Холодные звонки, поиск и привлечение клиентов, лидогенерация, актуализация базы данных, информирование, опросы и анкетирование, оценка качества работы, приглашения на мероприятия, маркетинговые исследования;



### 3. Резервный колл-центр

Входящие и исходящие звонки, расширение штата операторов в высокий сезон, во время рекламных акций или в праздники, расширение графика работы колл-центра до 24/7;

### 4. Автоматизация каналов связи

Разработка голосового бота и чат-бота, установка функций автодозвона и автоинформатора, настройка оповещений в любых мессенджерах и каналах связи (SMS, Viber, Telegram, WhatsApp и др.), email-рассылки.

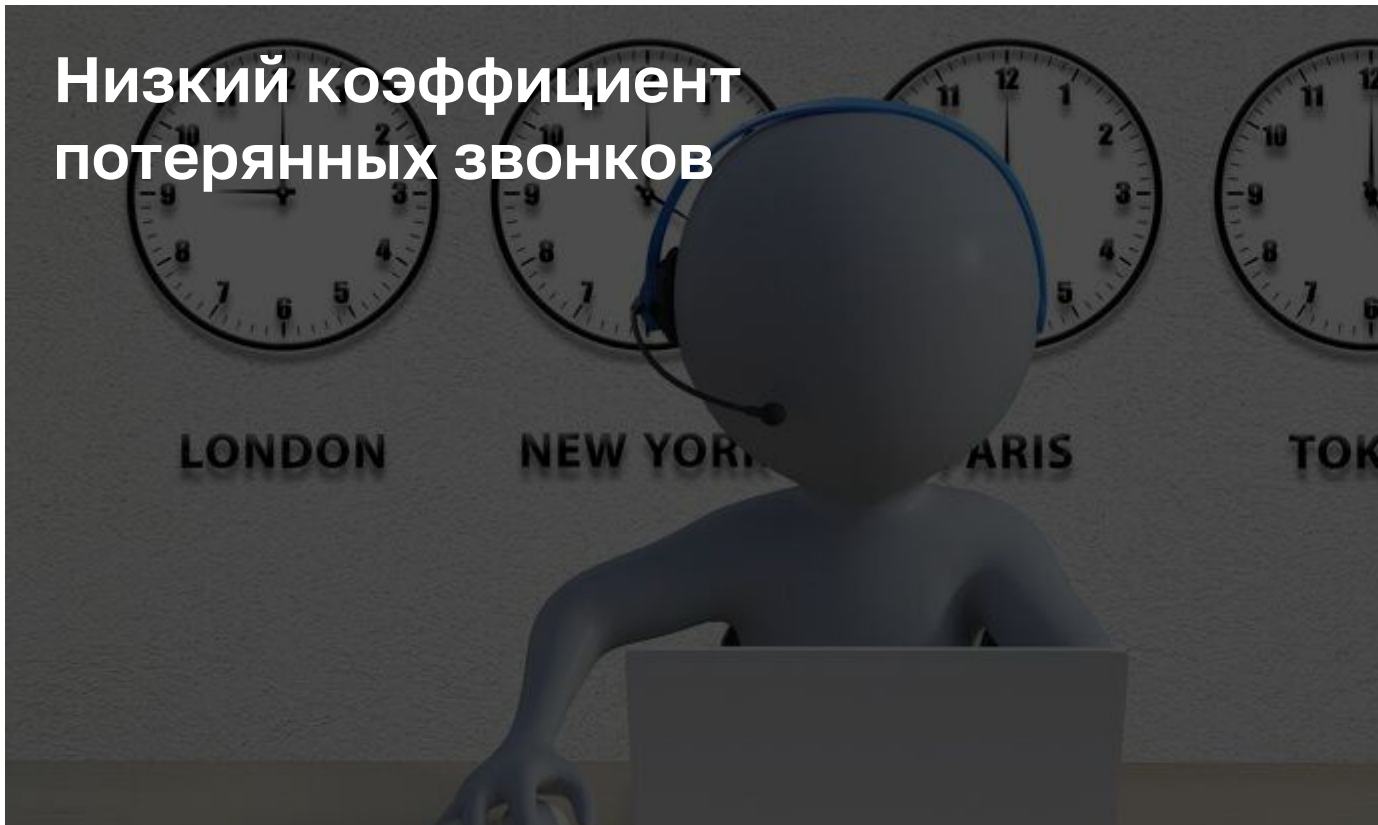
Колл-центр Фонда «Росконгресс» индивидуально подходит к

каждой задаче и гибко модифицирует налаженную систему работы, чтобы добиться большей эффективности для клиента.

## **Дополнительные преимущества колл- центра "Росконгресс"**

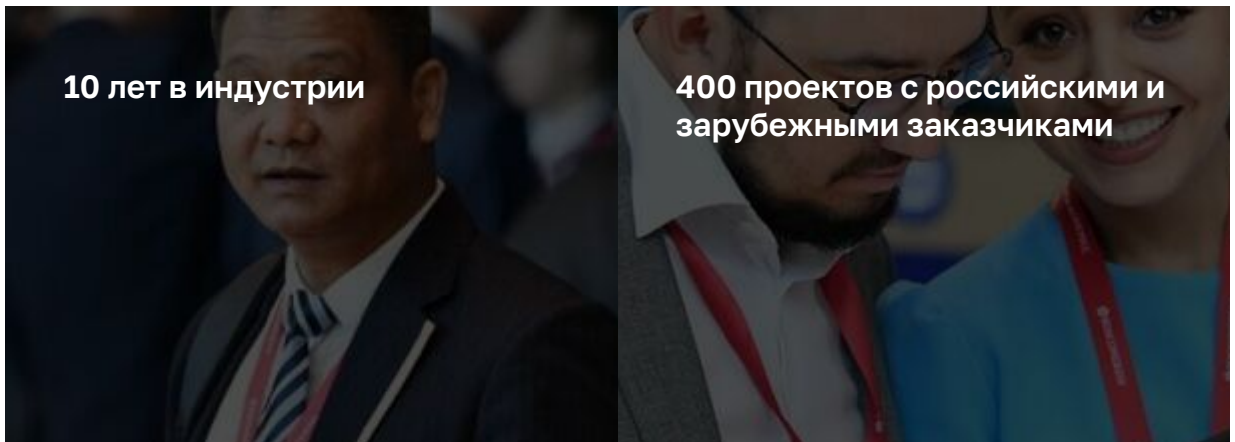
- Современное оборудование и ПО
- Закрепление ожидаемого результата в договоре, контроль выполнения
- На связи 24/7
- Надежная защита данных

# Низкий коэффициент потерянных звонков



10 лет в индустрии

400 проектов с российскими и  
зарубежными заказчиками



Взаимодействие с представителями

# 208

стран  
и территорий мира





Проект «Сделано в России» – цифровая торговая и медиаплатформа. Включает агентство деловой информации «Сделано в России» на 12 языках, а также цифровой торговый дом, осуществляющий продажу и продвижение товаров и услуг за рубеж. Зарегистрированные на платформе компании получают право на использование логотипа проекта «Сделано в России», доступ к программе лояльности, услугам и сервисам.



Страница бренда

<https://monolith.madeinrussia.ru/ru/catalog/3379>

[pr@madeinrussia.ru](mailto:pr@madeinrussia.ru)