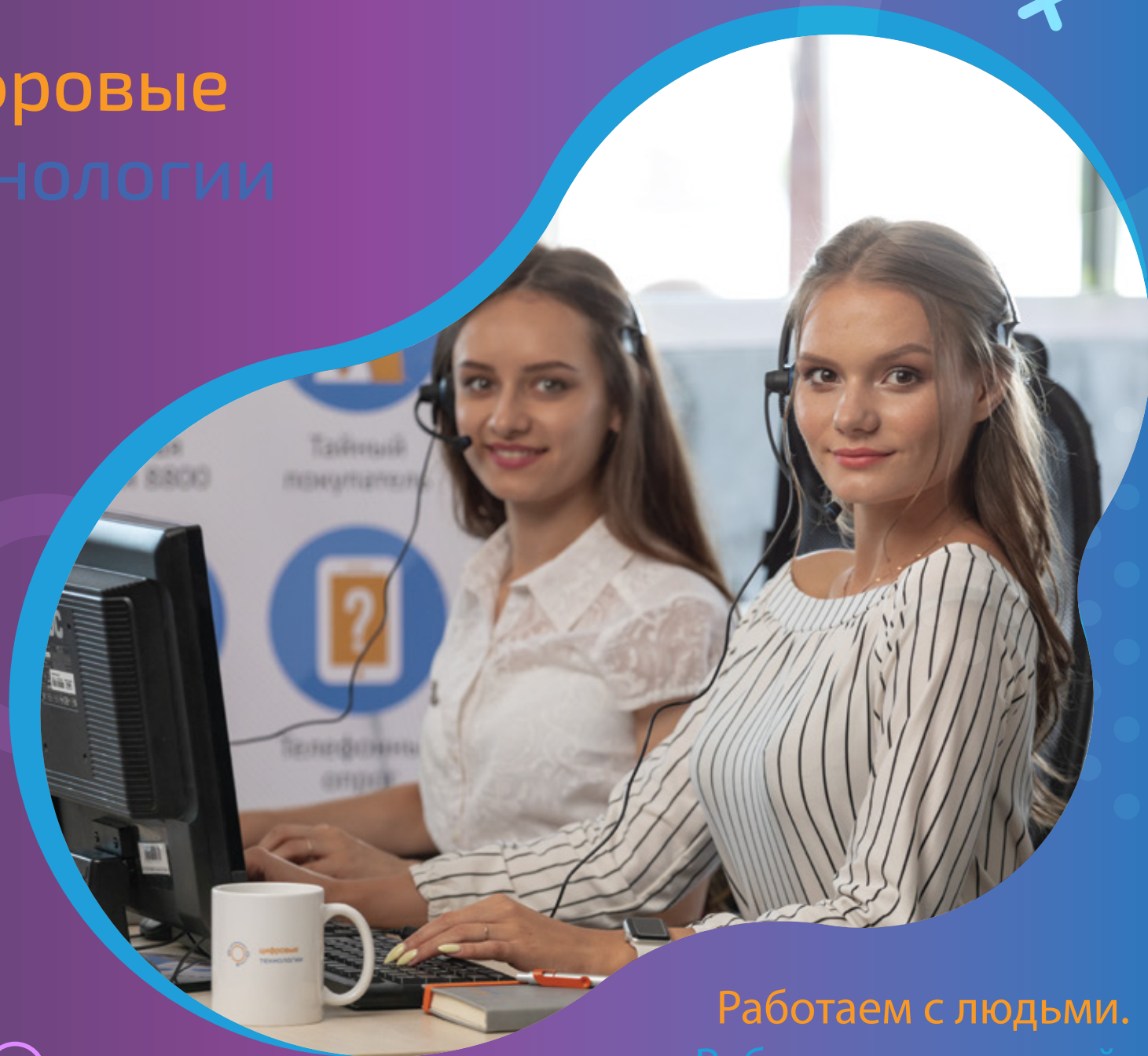




цифровые технологии



 8-800-555-0-556

 www.dtco.ru

Работаем с людьми.
Работаем для людей.

О компании «Цифровые технологии»



цифровые
технологии



Кратко о компании:

Наша компания «Цифровые технологии» работает с 2004 года. Мы находимся в Казани и Набережных Челнах. Гарантируем Вам надежное сотрудничество и заботимся о качестве предоставляемых услуг.



О call-центре:

Площадь нашего call-центра почти 1000 кв.м. Имеем 378 оборудованных мест для операторов. Принимаем и обрабатываем 600 тысяч звонков и электронных обращений в месяц. Наши операторы сопровождают проекты 24/7.



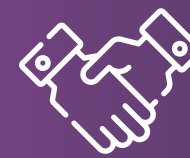
Сотрудники:

Для нас важно иметь большой штат квалифицированных сотрудников с хорошим опытом работы. В нашем штате: операторы, супервизоры, менеджеры и технические специалисты. Работаем на современном и надежном ПО.



Проекты:

У нас большой опыт. Мы уже организовали 5 000 проектов: горячие линии, диспетчерские и информационно-справочные службы, маркетинговые и социологические опросы.



Наши клиенты:

ПАО «МТС», ПАО «Татнефть», АО «Татмедиа», АО «ТАИФ-НК», ООО «Русский АвтоМотоКлуб», ООО «Бахетле», ООО «ПепсиКо Холдингс», ПАО АКБ «Металлинвестбанк», Университет «Синергия», ООО «Газпром газомоторное топливо» и многие другие.

Наши услуги и сервисы



цифровые
технологии



ВХОДЯЩИЕ ВЫЗОВЫ

- ✓ Горячие линии
- ✓ Диспетчерская служба
- ✓ Виртуальный секретарь
- ✓ Сервис «Омниканальность»



ИСХОДЯЩИЕ ВЫЗОВЫ

- ✓ Холодные звонки
- ✓ Телефонные опросы
- ✓ Телефонный маркетинг
- ✓ Актуализация баз данных



ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

- ✓ Сервис автоматических звонков
- ✓ Подключение SMS – рассылки
- ✓ Аренда рабочего места
- ✓ Тайный покупатель



2004

На рынке с 2004 года



350

квалифицированных
операторов



24/7

круглосуточный
режим работы



1 250 000

звонков в месяц



5 000

выполненных проектов



Структура работы контакт-центра «Цифровые технологии»



Возможности call-центра «Цифровые технологии»



цифровые
технологии



работаем круглосуточно 24/7, 365 дней



обрабатываем обращения по электронной почте, мессенджерам, социальным сетям, sms и on-line чатам



работаем с сервисом речевой аналитики для контроля качества обращений



резервируем каналы телефонной связи и передачи данных



резервируем оборудование и ПО нашего call-центра



интегрируем ПО с программами Заказчика: Битрикс24, amoCRM и другие



индивидуально настраиваем статистику



быстро масштабируем call-центр привлечением дополнительных операторов



оперативно заменяем операторов по необходимости



работаем с системой обслуживания голосовых вызовов (IVR)



имеем надежное электроснабжение рабочих мест и оборудование первой категории



Кому будет полезно?



цифровые
технологии



Автосалоны, автосервисы и ремонтные мастерские. Запись на услуги по авто, консультации специалистов по техобслуживанию.



Риелторы, агентства недвижимости. Приём заявок на услуги, консультирование online или по телефону по вопросам.



Банки и финансовые учреждения. Оформление кредитов и займов, обмен валюты, звонки должникам и другие банковские услуги.



Госучреждения. Готовый call-центр для организаций – от поликлиник до администраций и приёмных мэрий.



Службы доставки. Обслуживание от доставки еды до курьерской службы. Приём заявок и оповещение клиентов об этапах обработки заказа.



Интернет-магазины, продающие сайты. Обратные звонки, приём заказов, отправка данных в службу доставки, консультирование покупателей.



Консалтинг, маркетинг, любые продажи. Консультирование, оформление заявок клиентов и другие услуги.



Социальная сфера: образование, медицина, пенсионное обеспечение. Готовые call-центры с полной поддержкой клиентов в режиме 24/7.



Служба такси. Приём заявок от пассажиров, передача данных службе обработке заявок или напрямую водителям, информирование, реклама о скидках и специальных предложениях



Фитнес-центры, салоны красоты. Запись на услуги, продление абонемента и другие услуги по обслуживанию клиентов по телефону.

Как происходит обслуживание входящих и исходящих вызовов?



цифровые
технологии

- 01  Вы звоните или оставляете заявку на сайте.
- 02  Наш менеджер знакомится с Вами и отвечает на вопросы.
- 03  Мы заключаем договор и переходим к заполнению брифа.
- 04  Выполняем подготовительные работы:
 - ✓ изучаем специфику и задачи Вашего бизнеса;
 - ✓ готовим веб-интерфейс по Вашему проекту;
 - ✓ составляем скрипт разговора;
 - ✓ создаём индивидуальную форму статистической отчётности;
 - ✓ обучаем операторов;
 - ✓ проводим тестовые звонки;
 - ✓ вносим необходимые коррективы.
- 05  Запускаем проект.



Личный кабинет и пример статистики

Что Вас ждет в Личном кабинете?



Удобный интерфейс



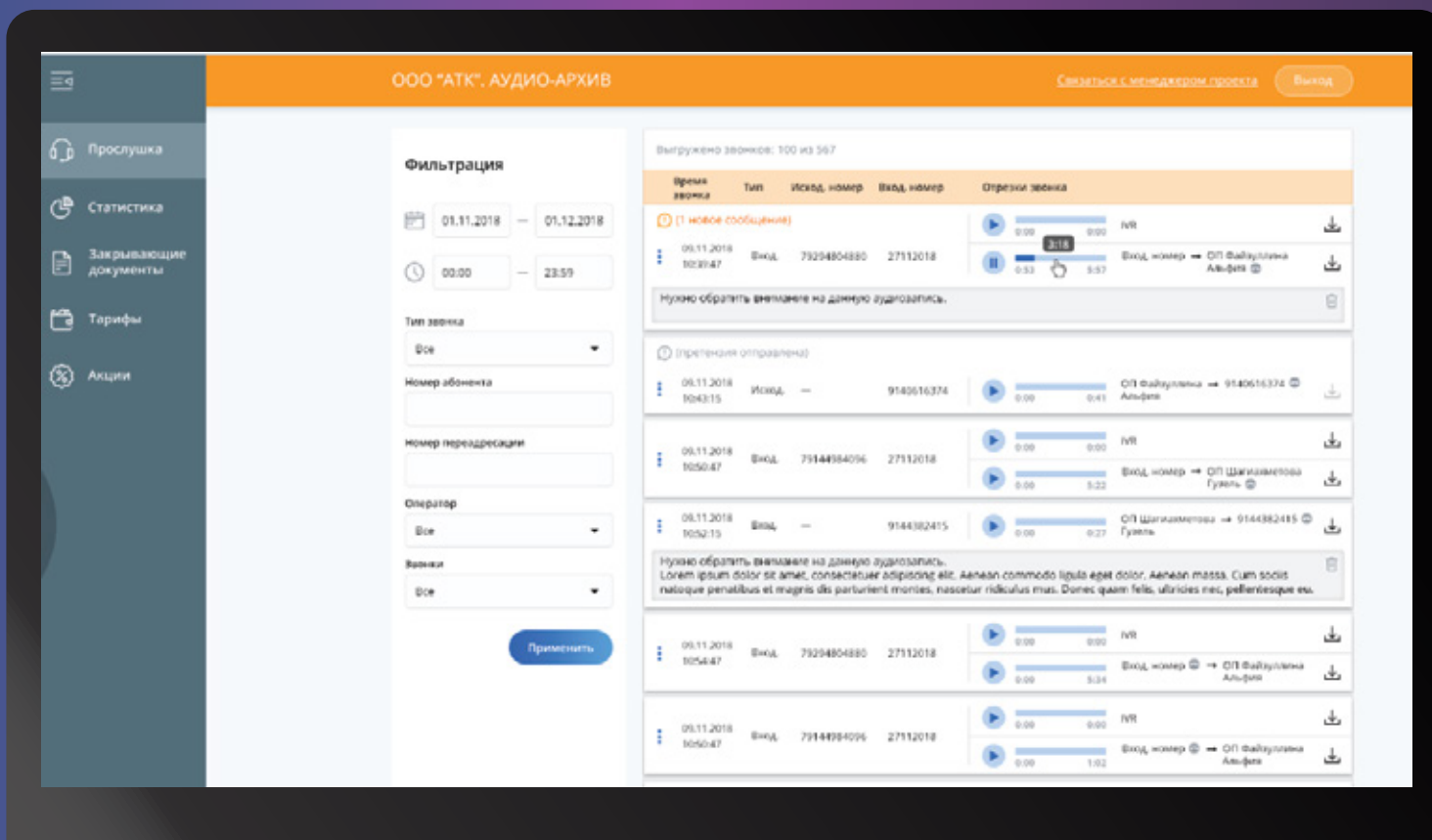
Выгрузка любого разговора в формате (*.zip), (*.mp3), (*.wav)



Прослушивание телефонных звонков



Защищённый доступ через веб сайт
<https://www.dtco.ru>



Реализованные проекты



цифровые
технологии



РАБОТАЕМ С АБОНЕНТАМИ СЕТИ «МТС»

«МТС» – крупный оператор связи РФ. Мы сотрудничаем с 2012 года и оказываем информационно-справочное обслуживание абонентов и потенциальных клиентов по территории Республики Татарстан. Наши операторы принимают заявки круглосуточно. Мы зарекомендовали себя, как надежного партнера.

Наши операторы:

- ☑ Консультируют абонентов по услугам и тарифам «МТС»;
- ☑ Принимают заявки на подключение новых услуг;
- ☑ Меняют тарифные планы;
- ☑ Фиксируют обратную связь абонентов;
- ☑ Помогают решить возникающие проблемы.



ЦЕНТР ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

Контакт-центр компании «Цифровые технологии» обеспечивает информационно-техническую поддержку граждан по Республики Татарстан.

Наши операторы:

- ☑ Оказывают справочно-консультационные услуги по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг органов государственной власти;
- ☑ Осуществляют консультацию и техническую поддержку граждан по вопросам использования государственных и муниципальных услуг, представленных в электронном виде на Портале государственных и муниципальных услуг РТ и инфоматах «Электронный Татарстан»;
- ☑ Занимаются обработкой письменных обращений граждан, поступающих по форме обратной связи на Портале ГМУ, осуществляет обратную связь с ними.



ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ СЕТИ «ТАТНЕФТЬ» 8-800

«Татнефть» – крупная нефтяная компания РФ. Взаимодействие с контакт-центром «Цифровые технологии» позволило компании ПАО «Татнефть» улучшить работу сети АЗС на всей территории РФ, наладив оперативную обратную связь с потребителями.

Наши операторы:

- ☑ принимают и обрабатывают обратную связь от клиентов;
- ☑ рассказывают о маркетинговых акциях;
- ☑ консультируют по топливным картам.



цифровые
технологии

ПЕРЕХОД НА ЦИФРОВОЕ ТЕЛЕВИДЕНИЕ

Контактный центр осуществлял техническую поддержку граждан Республики Татарстан, обращающихся на федеральную и региональную горячие линии 8-800. Операторы ежедневно принимали сотни звонков и круглосуточно отвечали на все вопросы, которые интересовали татарстанцев про переход на цифровое эфирное телевидение.



Заместитель министра цифрового развития Российской Федерации Алексей Волин и министр информатизации и связи Республики Татарстан Айрат Хайруллин оценили работу контакт-центра.



Работа регионального контакт-центра «Цифровые технологии» была высоко оценена Министерством цифрового развития и Исполнительным комитетом города Казани в виде благодарности Президента Республики Татарстан Рустама Нургалиевича Минниханова.

ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ ПО ВОПРОСАМ РАБОТЫ СЕРВИСА ЦИФРОВЫХ ПРОПУСКОВ В РТ

В 2020 году контакт-центр «Цифровые технологии» развернул проект горячей линии по приёму обращений граждан РТ по вопросам профилактики коронавируса, получения информации о предоставлении и регистрации цифровых пропусков гражданам. Наш контакт-центр обрабатывал звонки жителей республики, поступающие на горячую линию 8-800-250-90-33 по системе СМС-пропусков. Ежедневно системой пользовались 800 тысяч Татарстанцев. В рамках проекта было обработано 170 000 звонков.



Президент Республики Татарстан Рустам Минниханов и министр цифрового развития Айрат Хайруллин высоко оценили работу команды «Цифровые технологии».



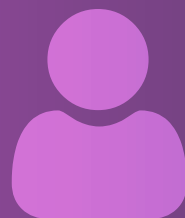
В ходе посещения контакт-центра Айрат Хайруллин продемонстрировал работу операторов и рассказал о статистике обращений.

Наши сотрудники



Наши операторы:

Операторы – это самый ценный ресурс для нашего call-центра



Средний возраст 28-30 лет



Уровень образования – высшее, незаконченное высшее

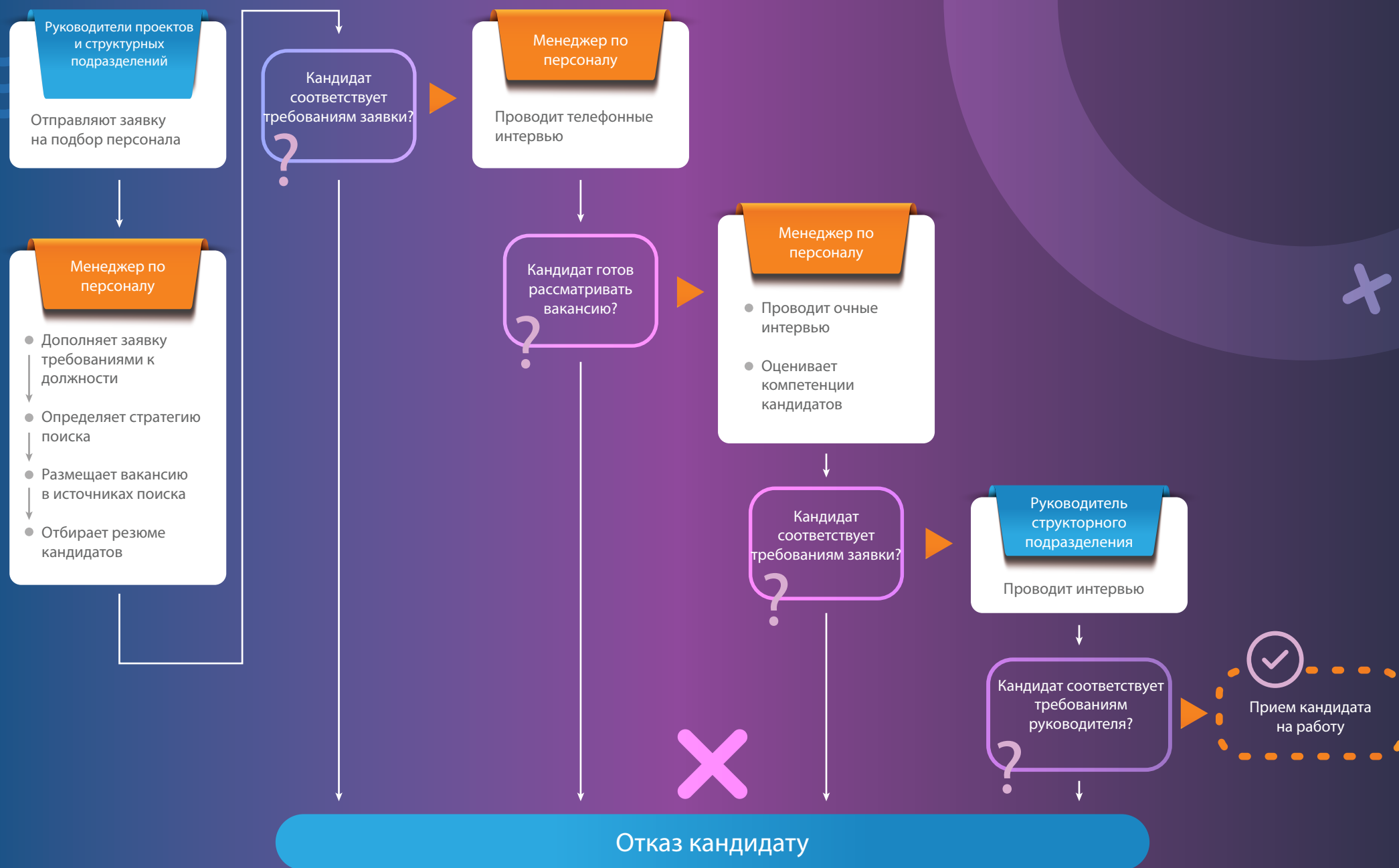
Для нас важно работать над поддержанием и совершенствованием корпоративной культуры. Мы регулярно проводим тренинги по телефонному общению, продажам, стрессоустойчивости. Устраиваем праздники, корпоративы и тематические дни.



Процесс набора сотрудника



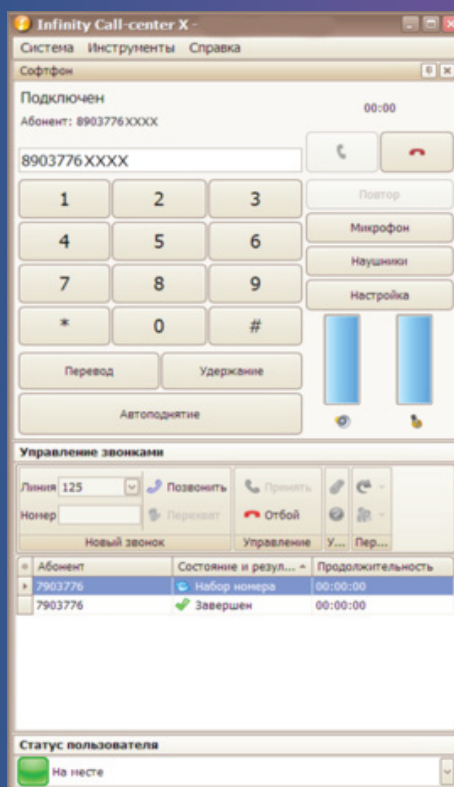
цифровые
технологии



Рабочий стол оператора контакт-центра

Как выглядит рабочий стол оператора call-центра?

Наши сотрудники напрямую общаются с покупателями. Они знакомят с информацией, выслушивают претензии и помогают решить проблемы.



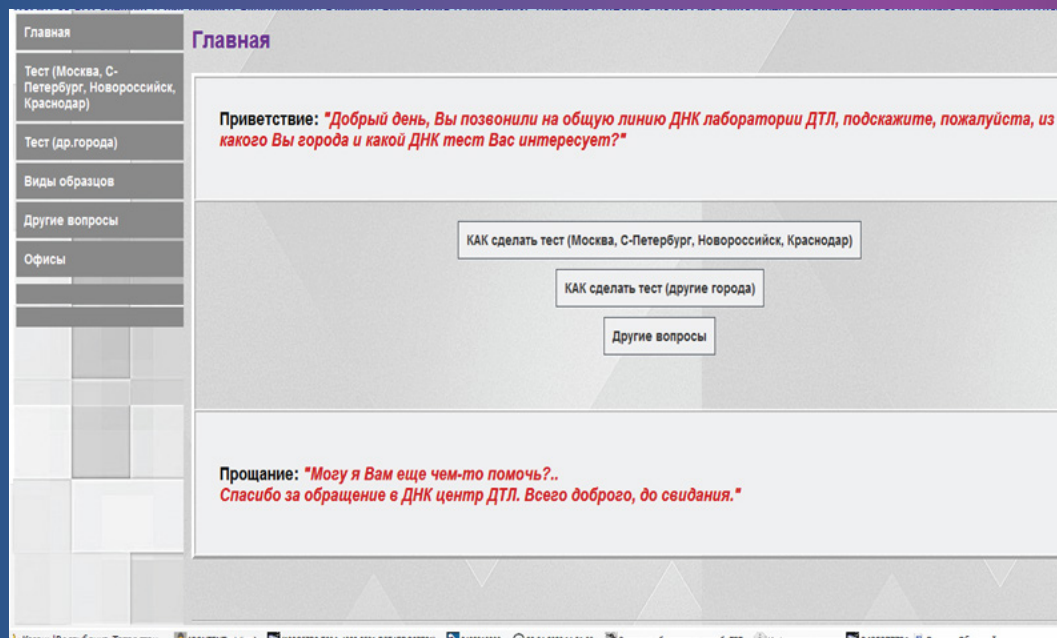
Infinity – это многофункциональная программа, которая полностью помогает организовать нашу работу. С её помощью можно автоматизировать массовые звонки, запускать почтовые и sms-рассылки. А также контролировать работу операторов, создавать отчёты, прослушивать записи разговоров, следить за оценками операторов.



цифровые
технологии

Confluence – это интеллектуальная справочная система

Позволяет организовать эффективный
и быстрый поиск информации необходимой для операторов
call-центра.



Spark

программа, которая позволяет
мгновенно обмениваться сообщениями в
нашей компании.

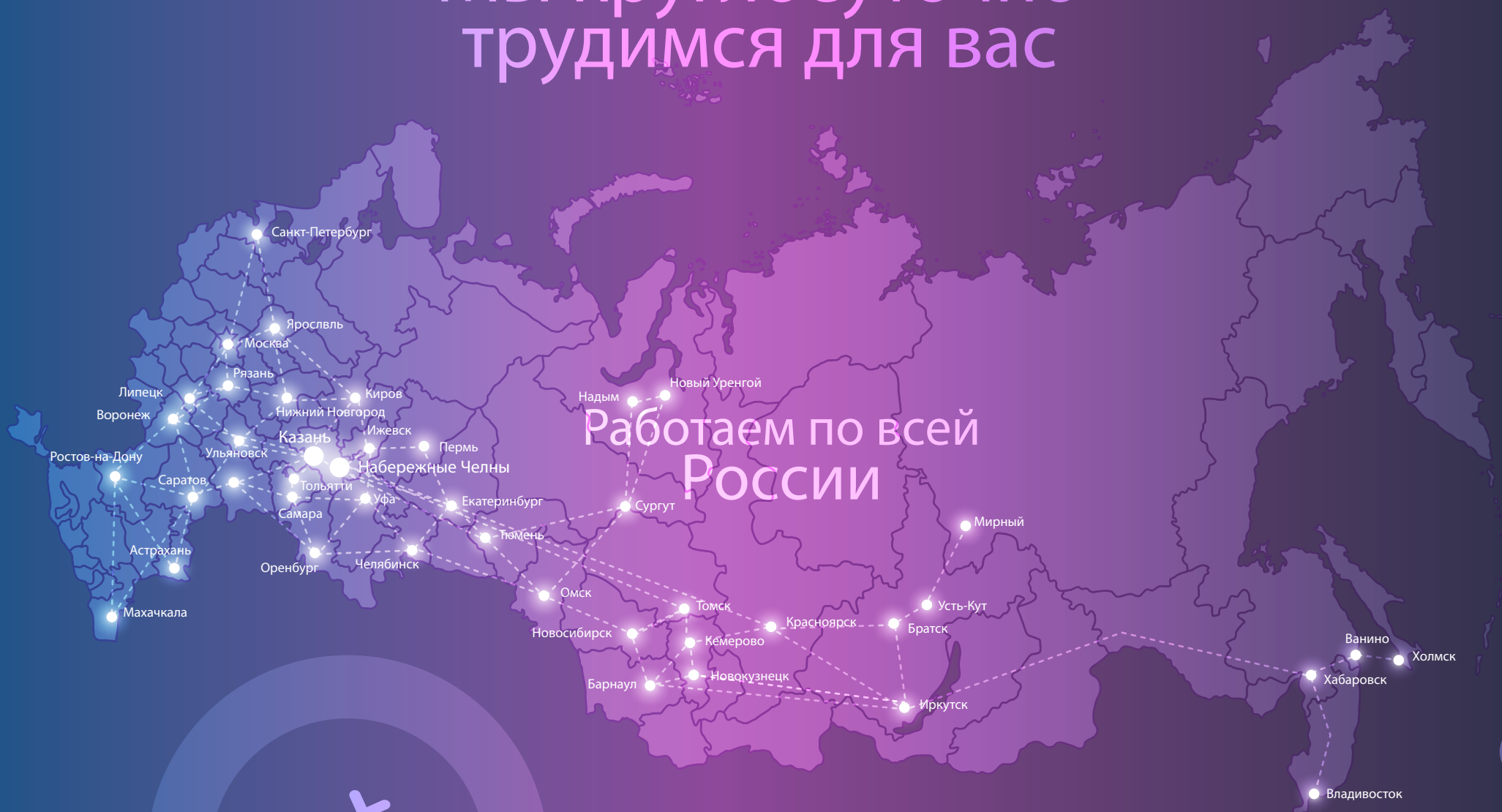


Spark





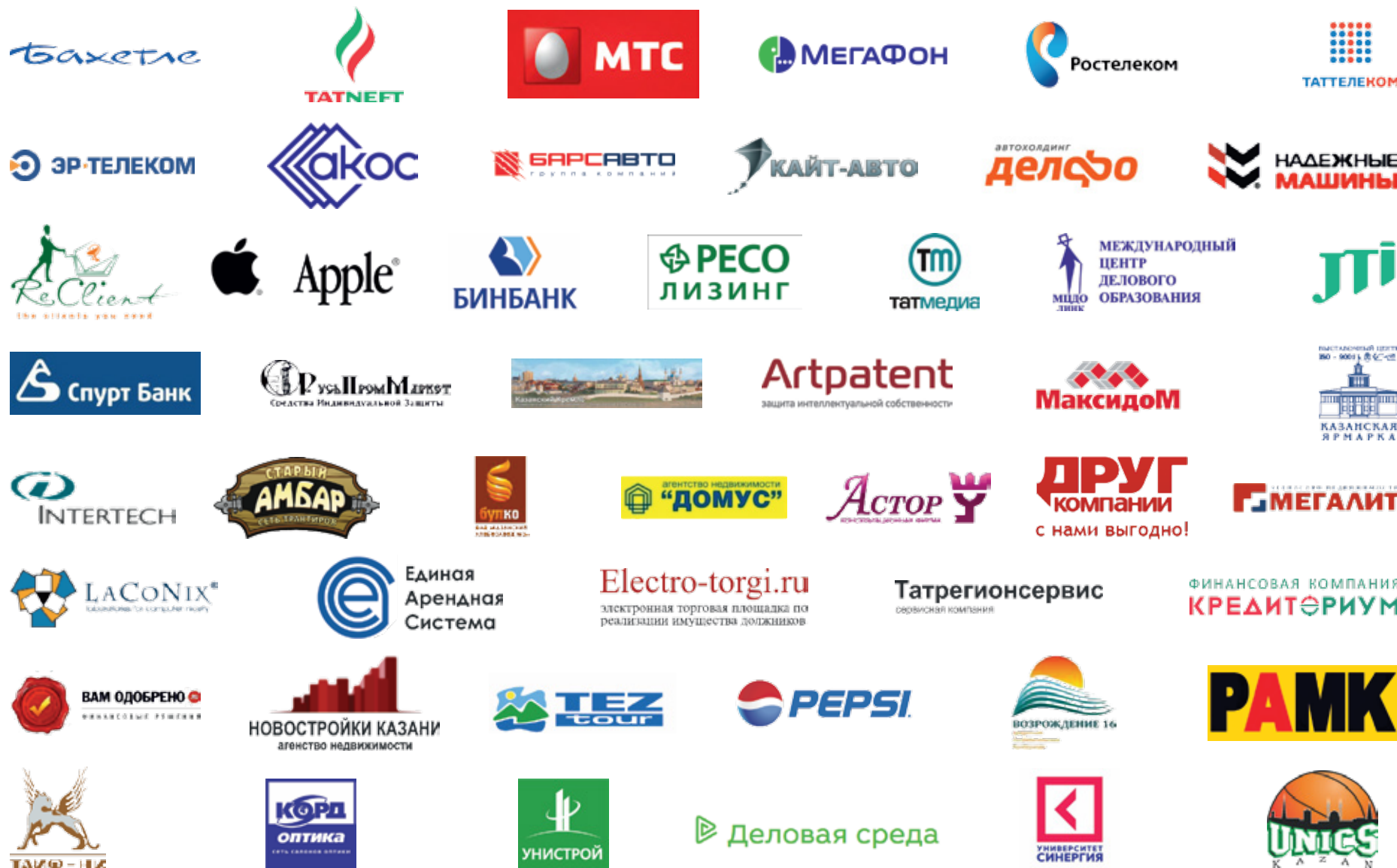
Мы круглосуточно трудимся для вас



Наши партнеры



цифровые
технологии

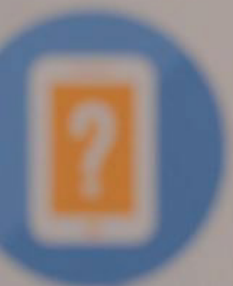


тра

телефон



Телефон
консультации



консультации
онлайн



цифровые
технологии



Наш центральный офис



г.Казань, ул. Тази Гиззата 6/31
ООО «Цифровые технологии»



8 (800) 555-0-556 бесплатный звонок по России



Официальный сайт: www.dtco.ru



info@dtco.ru

