

Softline повышает эффективность телемаркетинга при помощи IP call-центр Naumen Phone

Москва, 29 января 2008 года. – **Группа компаний Softline, один из лидеров в области лицензирования программного обеспечения в России и странах СНГ, завершила проект модернизации собственного call-центра. С внедрением программного решения IP call-центр Naumen Phone компания повысила качество проведения телемаркетинговых акций, охватывающих крупные города России. Проект был выполнен специалистами компании NAUMEN.**

Call-центр Softline регулярно проводит обзвон клиентов, оповещая их о новых предложениях и приглашая принять участие в мероприятиях, проводимых компанией. С увеличением клиентской базы и расширением географии городов, где работают филиалы Softline, компании потребовались более эффективные средства организации и проведения телемаркетинговых акций.

Для решения этих задач Softline выбрала решение Naumen Phone и его разработчика, российскую компанию NAUMEN. Ключевой причиной такого выбора стал имеющийся у специалистов NAUMEN опыт выполнения проектов для call-центров, а также широкие возможности Naumen Phone в области интеграции с продуктами других производителей (системами класса CRM и Service Desk).

В ходе выполнения проекта специалисты NAUMEN провели установку и настройку серверных компонентов Naumen Phone и более 40 рабочих мест операторов call-центра. Сотрудники call-центра Softline прошли обучение работе с новым программным обеспечением. При поддержке поставщика решения ИТ-специалисты Softline провели работы по интеграции Naumen Phone с CRM-системой, благодаря которой удалось реализовать двусторонний обмен данными: сведения о клиентах из CRM-системы экспортируются на сервер управления обзвонами, в обратном направлении передается информация о результатах обзвона.

С началом эксплуатации Naumen Phone процесс обзвона клиентов полностью автоматизирован и управляется централизованно. Набор номера выполняется автоматически, согласно расписанию, с учетом количества допустимых попыток и разрешенных интервалов для выполнения звонка. К оператору call-центра вызов поступает в момент соединения с клиентом, одновременно с вызовом на экране оператора появляется анкета, формируемая в CRM-системе и содержащая необходимые для обслуживания вызова сведения. Информация, внесенная в анкету оператором, сохраняется и передается вместе с другими результатами обзвона в CRM-систему для анализа и формирования отчетов. Для обеспечения контроля за качеством работы операторов используется запись разговоров на сервере.

Реализация проекта позволила компании оперативно и качественно информировать клиентов о проводимых акциях, приглашать на различные мероприятия, используя весь арсенал современных средств телемаркетинга.

Татьяна Столяренко, руководитель Contact-центра компании Softline отмечает: «Внедрение call-центра Naumen Phone позволило нашей компании более эффективно проводить телемаркетинговые акции, топ-менеджменту Softline стала доступна отчетность, позволяющая анализировать работу операторов call-центра и оценивать эффективность акций».

О группе компаний Softline

Группа компаний Softline (www.softline.ru) работает в области информационных технологий с 1993 года и занимает ведущие позиции в сфере лицензирования программного обеспечения, обучения и консалтинга. Компания является авторизованным партнером более 1000 компаний-производителей ПО. На сегодняшний день в Softline работает более 1000 человек, представительства действуют в 19 городах России, восьми странах СНГ и Монголии Softline входит в десятку самых быстрорастущих компаний на ИТ-рынке РФ.

Softline является ведущим поставщиком и авторизованным партнером известных мировых производителей и обладает такими статусами как Microsoft Gold Certified Partner, Microsoft Large Account Reseller, Symantec Platinum Partner; Citrix Platinum Solution Advisor; Elite McAfee Value Added Reseller, Computer Associates Premier Partner; Oracle Certified Partner и др.

Softline имеет филиалы в основных городах России (Москва, Санкт-Петербург, Екатеринбург, Ростов-на-Дону, Самара, Уфа, Хабаровск, Новосибирск, Нижний Новгород, Казань, Красноярск, Омск, Челябинск, Пермь, Краснодар, Владивосток, Иркутск, Калининград, Волгоград), Украины (Киев, Харьков), Беларуси (Минск, Гомель), Казахстана (Алматы), Узбекистана (Ташкент), Кыргызстана (Бишкек), Таджикистана (Душанбе), Азербайджана (Баку), Грузии (Тбилиси) и Монголии (Улан-Батор).

Контактная информация для прессы:

Наталья Вьюникова
Заместитель директора по PR
Компания Softline
119991 Москва, ул.Губкина, д.8
Тел: (495) 232-00-23, доб.134
e-mail: nataliaviu@softline.ru

Компания NAUMEN (www.naumen.ru) - ведущий российский разработчик программных решений для бизнеса и органов власти. В число продуктов и решений, созданных в компании, входят система поддержки операций (OSS/BSS) для операторов связи, call- и contact-центр, система электронного документооборота (DMS), CRM-система, система управления процессом предоставления услуг (Service Desk), Система Naumen University — информационно-аналитическая система для организации управления учебным процессом

Контактная информация для прессы:

Орлова Анна
Менеджер по связям с общественностью
Компания NAUMEN. Информационные системы управления растущим бизнесом
Тел.: (495) 737-72-33
E-mail: pr@naumen.ru