

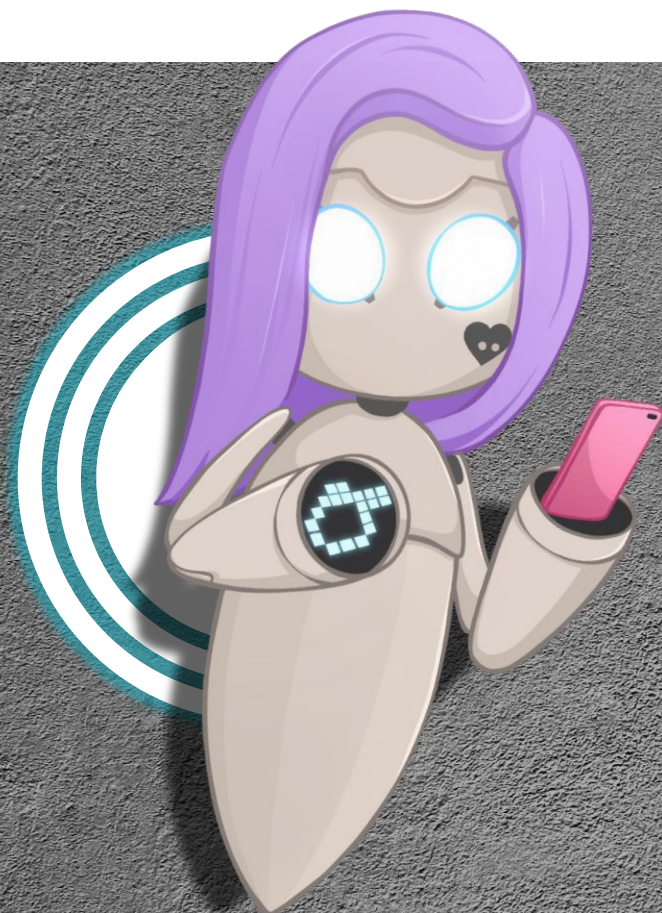


Санкт-Петербург: +7 (812) 389-30-09

Москва: +7 (495) 668-05-60

Почта: amely@sphr.online

Сайт: sphr.online



<https://sphr.online>

**ОТВЕЧАЕМ
ЗА ВАШИ ЗВОНКИ,
КАК ЗА СВОИ**

неземной колл-центр



УВАЖЕНИЕ



СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ



СТАТИСТИКА

СЕРДЦЕ КОМПАНИИ - ЭТО АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА

SPHERE

Колл-центр – это бизнес с множеством показателей и процессов. Мы считаем более 150 показателей в 80+ процессах.

Не всегда можно настроить корректную и своевременную аналитику при помощи персонала. Поэтому мы разработали свою автоматизированную систему, которая не спит и не допускает ошибок.

С момента старта системы мы ускорили запуски проектов на 35% и высвободили до 73% времени персонала, затрачиваемое на сбор данных и заполнение отчетов. Освобожденное время мы посвятили работе с колл-менеджерами, что незамедлительно дало прирост в эффективности нашей работы.

Её название – Amely.

Ставлю задачи
и контролирую
сроки

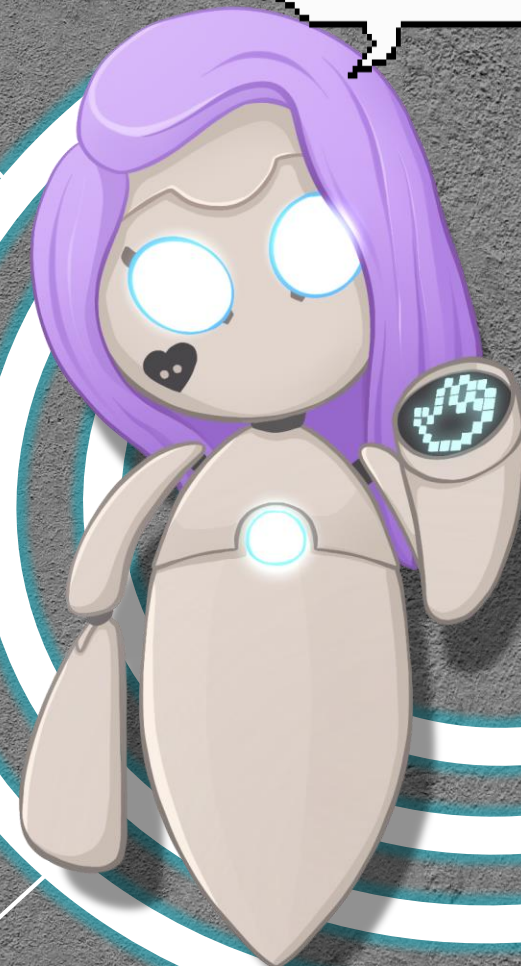
Веду общую базу
знаний по всем
нашим
регламентам

Контролирую 85%
всех процессов
нашей компании

Собираю статистику и
отправляю отчеты

Слышаю звонки
и обучаю новичков

Привет, я Амели!
Мы пришли с
миром!



НАША ДУША - ЭТО КЛИЕНТЫ

SPHERE

94% клиентов
рекомендуют нас
земным партнерам



СРЕДИ НАШИХ КЛИЕНТОВ

не только
компании-
лидеры
своих
сегментов, но и
представители
SMEs



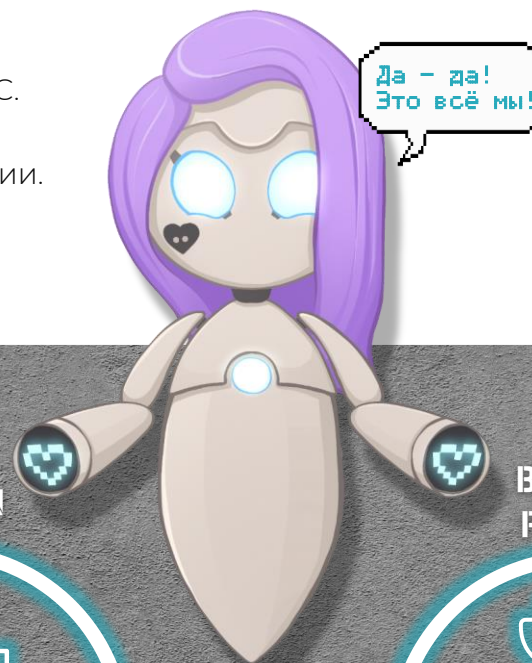
[Больше отзывов на сайте](#)



О НАС В ЦИФРАХ

SPHERE

- » Аутсорсинговый колл-центр, работающий на территории РФ и ЕС.
- » Изданы две книги.
- » Получены три номинации от Делового Петербурга и Опоры России.
- » Более 70 выступлений.
- » Более 50 публикаций в СМИ (Forbes, Генеральный директор, Понедельник, Деловой Петербург и др).



ТРУДОЛЮБИВЫЕ



2147+
проектов

WIN-WIN



150+
сотрудников

ВЫСОКИЙ РЕЙТИНГ



В топ 20
по РФ

РАБОТАЕМ
С 2013 ГОДА

СОЗДАЕМ
КОМФОРТНЫЕ УСЛОВИЯ

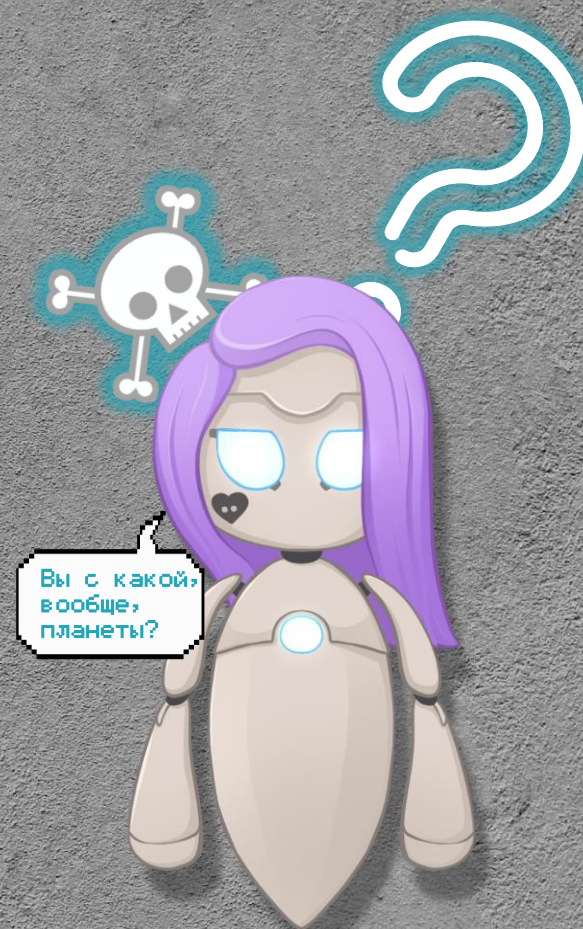
СОХРАНЯЕМ
СРЕДНЕ-РЫНОЧНУЮ
СТОИМОСТЬ

КАК ОБРАБАТЫВАЮТСЯ ВХОДЯЩИЕ ВЫЗОВЫ ВО МНОГИХ КОМПАНИЯХ

SPHERE

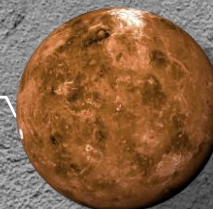


ЭТИ ПОКАЗАТЕЛИ ДОЛЖНЫ БЫТЬ ЛУЧШЕ!



Меркурий

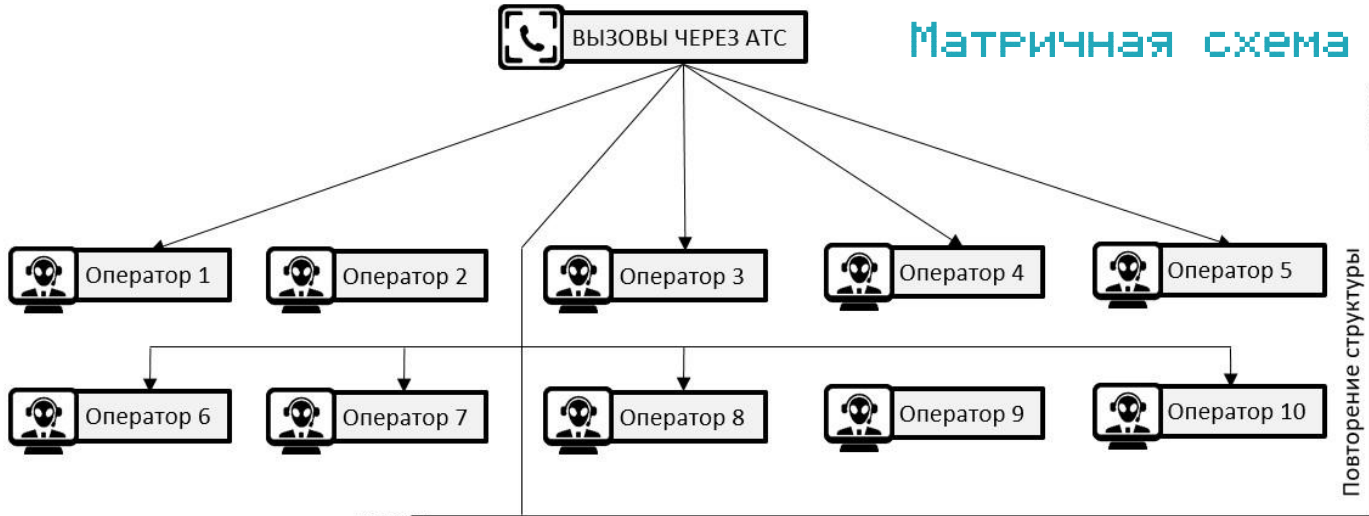
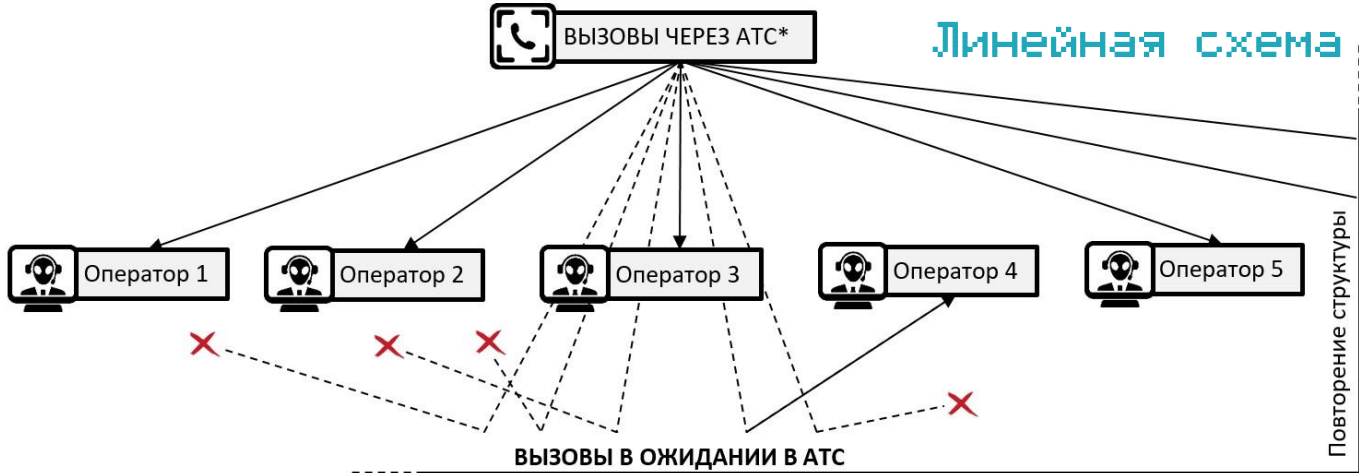
Ближайшая к Солнцу планета Солнечной системы, наименьшая из планет земной группы. На всякий случай.



СРАВНЕНИЕ СХЕМ ПРИЕМА ЗВОНКОВ В АКЦ*

SPHERE

Мы не рисуем
круги на полях
и в отчетах!

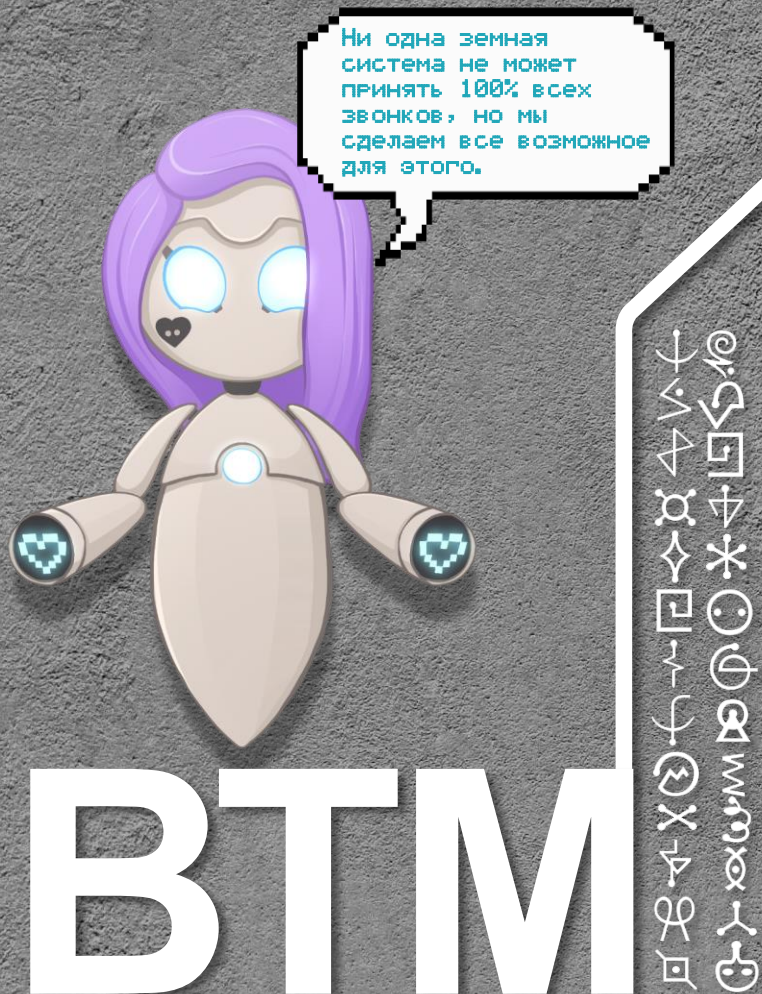


*АКЦ – аутсорсинговый колл-центр

→ Принятый вызов

-----X Пропущенный вызов

АТС – автоматизированная телефонная система



Ни одна земная система не может принять 100% всех звонков, но мы сделаем все возможное для этого.

- » Принимать и обрабатывать звонки 24/7 по мировым стандартам уровня сервиса 80/20 (прием 80% в первые 20 сек ожидания) и выше.
- » Умный IVR. Автоматическая обработка звонков роботом с распознаванием речи (требуется интеграция с CRM).
- » Личный кабинет с отчетностью и записями звонков
- » Настройка «callback» - перезвоны по пропущенным звонкам.
- » Обработка обращений по электронной почте.
- » Обработка онлайн чатов.
- » Обработка мессенджеров.
- » Обработка сообщений в социальных сетях.
- » Интеграция со всеми CRM. С уверенностью в 99,99% мы сделаем это, если у вас есть API.
- » Резервный сервер, который включается в случае сбоя основного. Надежность первого сервера 99,99%.



это услуга по приему и обработке входящих обращений.

Сервис Клауд – компания, занимающаяся облачными решениями для бизнеса с 2011 года. Команда – это эксперты в автоматизации бухгалтерского и складского учета и IT-аутсорсинга. Более 39 тысяч пользователей аренды 1С. Партнеры: 1С, Энтера, Geek Brains.

Цель проекта: прием звонков с целью консультации по работе сервиса.
Команда: выделенные специалисты + мультиколлеры.

- » Обработываем от 41 000 до 58 000 звонков в месяц с соблюдением требований по SL (уровень сервиса) 90/20 и AR (пропущенные вызовы) в 1%.
- » Реализован callback по пропущенным звонкам и двухуровневая система поддержки.
- » Интеграция с CRM системой заказчика.
- » Режим работы 24/7.
- » На момент составления презентации работаем 8 месяцев.



Alibra school — миссия компании заключается в том, чтобы открыть перед нашими соотечественниками двери в мир иностранных языков. Подарить им свободу общения в любой стране, дать возможность беспрепятственно черпать знания из ранее недоступных источников информации.

Цель проекта: прием звонков с целью консультации по работе школы, распределение вызовов по региональным филиалам.

Команда: мультиколлеры.

- » Соблюдены требования SL 80/20, корректность переводов и заполнение отчетов согласно прописанным алгоритмам
- » От 10 000 до 15 000 звонков в месяц в зависимости от сезона. среднее время разговора — 2 минуты
- » Прием входящих звонков, обработка обратных звонков с сайта/фейсбука, лиды (успешные/неуспешные) поступают напрямую в CRM Заказчика. перезвон по пропущенным звонкам

Это было не просто! Но мы справились!





ТЕПЕРЬ, САМОЕ ВРЕМЯ ПОСМОТРЕТЬ НАШЕ КП

Если по какой-то причине у вас не оказалось нашего предложения, то мы рекомендуем получить его в кратчайшие по земным меркам сроки.

Сделать это можно по любым контактам сверху.

С уважением к вам,
ваша будущая
команда SPHERE

Большое спасибо, что
прочитали нашу
презентацию до конца!

