Мы ищем аутсорсинговый колл-центр для эффективного обработки звонков клиентов, используя нашу существующую CRM (Salesforce)-систему для отчетности и управления звонками. Основная цель — обеспечить профессиональную поддержку наших клиентов клиентов с быстрыми ответами и высоким уровнем обслуживания.

**Требования к аутсорсинговому колл-центру**

**1. Количество операторов:**

 - Требуется 2 оператора для обработки звонков клиентов в рабочие часы.

**2. Рабочие часы:**

 - Понедельник — Воскресенье: с 9:00 до 21:00 (местное время)

**3. услуги:**

 **- Входящие и исходящие звонки:**

Операторы должны обрабатывать входящие звонки и совершать исходящие звонки.

**Поддержка клиентов:** предоставление консультаций во время промо, обработка полученного разговора согласно заранее подготовленного нами ответа .

Все записи по обращениям должны регистрироваться в нашей CRM и предоставить отчет по звонкам.

5. **Знание языков**

 Операторы должны свободно владеть следующими языками:

 Кыргызский, Русский, Узбекский. (Знание английского будет преимуществом)

**6. Техническое оснащение:**

Аутсорсинговая компания должна предоставить все необходимые инструменты, включая телефонные линии, гарнитуры и компьютеры, и записи звонков.

- IVR- Конфигурация голосового заказа

- Интеграция Salesforce для всплывающей страницы с данными о соответствующем звонящем. Интеграция (CTI)

**9. Безопасность**

 - Соответствие правилам защиты данных.

 - Безопасная обработка данных клиентов и конфиденциальной информации в соответствии с политиками компании.

**Предоставим с нашей стороны:**

IVR голосовой запись

Тренинги/ обучение по нашим процессам и часто задаваемым вопросам (FAQ).

Обучение работе с нашей CRM-системой для эффективного использования и ввода данных.

Постоянное обучение для поддержания качества обслуживания и повышения навыков операторов.

Наша существующая CRM-система будет использоваться для отслеживания кейсов и отчетности.

Операторы получать доступ к нашей CRM системе для эффективного ввода данных и управления клиентами.