



КОНТАКТ ЦЕНТР ДЛЯ ВАШЕГО БИЗНЕСА

Презентация компании

О команде



Алексей Белов
Президент компании



Анатолий Вальков
Генеральный директор



Анна Сафина
Финансовый директор



Инна Спиридонова
Коммерческий директор



Елена Качалова
Руководитель отдела продаж



Валерия Кравченко
Руководитель отдела клиентского сервиса



Алексей Вдовин
Руководитель технического отдела



Юлия Токарева
Руководитель новых проектов

Показатели

13
лет

Оказываем услуги по обработке входящих звонков и текстовых чатов, организации исходящего обзвона

более
4500

Успешно реализованных проектов. Показатель уровня сервиса у наших клиентов SL 80/20



Надежные подрядчики государственных компаний. Постоянно участвуем и выигрываем тендеры бюджетных и коммерческих организаций



Работаем со всем миром. В нашем штате русско- и англоговорящие операторы

Наши клиенты

Свыше 4 500 реализованных проектов



Организуем линии по приему входящих и исходящих звонков для любой сферы деятельности: интернет-провайдеры и операторы сотовой связи, интернет-магазины, службы доставки еды, ритейлеры, медицинские учреждения, туристические компании, фитнес-центры и др.

Аккредитация

Контакт Центр Открытая Линия соответствует российским стандартам качества и лучшим практикам индустрии, что подтверждается соответствующей сертификацией

Реестр операторов персональных данных №77-19-013654

Общества с ограниченной ответственностью "Контакт Центр Открытая Линия"

Регистрационный номер	77-19-013654
Дата и основание внесения оператора в реестр	Приказ № 58 от 04.04.2019
Наименование оператора	Общество с ограниченной ответственностью "Контакт Центр Открытая Линия"
ИНН	5032217742
Юридический адрес	143007, Московская обл., Одинцовский р-н, г. Одинцово, ул. Молодежная, д. 46, оф. 28
Дата регистрации уведомления	27.03.2019
Субъекты РФ, на территории которых происходит обработка персональных данных	Российская Федерация
Цель обработки персональных данных	Обеспечение защиты прав и свобод гражданина при обработке его персональных данных, организация бухгалтерского учета, налоговой отчетности и кадрового делопроизводства.
Правовое основание обработки персональных данных	Персональные данные обрабатываются на основании Конституции РФ от 12.12.1993г., Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ "О персональных данных", ст.85-90 Трудового кодекса РФ, Федерального закона от 27.07.2006 г. №149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и защите информации", Постановления Правительства Российской Федерации от 15.09.2008 №887 "Об утверждении Положения об особенностях обработки персональных данных, осуществляемой без использования средств автоматизации" и иных нормативно-правовых актов.
Описание мер, предусмотренных ст. 18.1 и 19 Закона	Приняты внутренние нормативные документы по вопросам обработки персональных данных и установление процедур, направленных на предотвращение и выявление нарушений законодательства Российской Федерации и устранение последствий таких нарушений. Организационные меры: разграничение прав доступа сотрудников к базе персональных данных, наличие положения и инструкций об обработке персональных данных. Технические меры: обеспечение охраны помещений с базами персональных данных, информация передается на магнитных и бумажных носителях, а также по специально выделенной сети.
ФИО физического лица или наименование юридического лица, ответственных за обработку персональных данных	Вальков Анатолий Александрович
номера их контактных телефонов, почтовые адреса и адреса электронной почты	8-495-150-21-92 143007, Россия, Московская область, г. Одинцово, ул. Молодежная, д. 46, офис 528 info@olinecontact.ru

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015) – Национальный стандарт РФ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ
СИСТЕМА ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ ГОСТ Р «EAC AUDIT»
РЕГИСТРАЦИОННЫЙ НОМЕР РОСС RU.3308.06.AEAC1
ОБЪЕКТ ПО СЕРТИФИКАЦИИ ООО «КОНТАКТ ЦЕНТР ОТКРЫТАЯ ЛИНИЯ»
РЕГИСТРАЦИОННЫЙ НОМЕР РОСС RU.3308.06.AEAC1
ИНН 7717016794 ОГРН 1087704680060
Юридический адрес: 109028, Россия, г. Москва, Серброфанская набережная, д. 27, этаж 1, офис 17
Телефон: 8 (812) 597-69-54, e-mail: info@prota.ru

№ 001638 **СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ**

Регистрационный номер № 04EAC1.CM.01743

Общество с ограниченной ответственностью «Контакт Центр Открытая Линия»
(полное наименование)
143007, Россия, Московская область, г. Одинцово, ул. Молодежная, д. 46, оф. 28
(юридический адрес/адрес)
143007, Россия, Московская область, г. Одинцово, ул. Молодежная, д. 46, оф. 28
(наименование/адрес/адрес)

ИНН: 5032217742 ОГРН: 1105032000798

НАСТОЯЩИЙ СЕРТИФИКАТ УДОСТОВЕРЯЕТ СООТВЕТСТВИЕ
системы менеджмента качества Общества с ограниченной ответственностью «Контакт Центр Открытая Линия» требованиям ГОСТ Р ИСО 9001:2015 (ISO 9001:2015) «Системы менеджмента качества. Требования применительно к деятельности центров обработки телефонных вызовов».

Дата регистрации: 29-07-2020
Срок действия до: 28-07-2023

Руководитель органа по сертификации: В. И. Поганин
Целевое назначение: Е. Д. Курбатова

Реестр лицензий в области связи (Лицензия Минцифры)
Номер в реестре: 16823 от 01.03.2023

Сведения, содержащиеся в записи о программном обеспечении, включенном в реестр российского программного обеспечения

Предмет	Значение
Порядковый номер реестровой записи	16823
Дата формирования реестровой записи	01.03.2023 14:00:06
Наименование программного обеспечения	Автоматизированная Система «Облачный Контакт Центр» (АС «ОКЦ»)
Предшественник и (или) альтернативные наименования	
Правообладатель	
Наименование правообладателя	ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «КОНТАКТ ЦЕНТР ОТКРЫТАЯ ЛИНИЯ»
Код страны правообладателя в соответствии с Общероссийским классификатором стран мира	643, Россия
Идентификационный номер налогоплательщика	5032217742
Сведения об основании возникновения у правообладателя (правообладателей) исключительного права на программное обеспечение на территории всего мира и на весь срок действия исключительного права	Собственная разработка (служебное произведение)
Адрес страницы сайта правообладателя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на которой размещена документация, содержащая описание функциональных характеристик программного обеспечения и информацию, необходимую для установки и эксплуатации программного обеспечения	http://cloud-contact.ru/
Адрес страницы сайта правообладателя в сети «Интернет», на которой размещены информация о стоимости программного обеспечения или порядке ее определения либо сведения о возможности использования программного обеспечения на условиях открытой лицензии или иного безвозмездного лицензионного договора	http://cloud-contact.ru/#stoimost
Код (коды) продукции в соответствии с Общероссийским классификатором продукции по видам экономической деятельности	58.29.29 Обеспечение программное прикладное прочее на электронном носителе 62 Продукты программные и услуги по разработке программного обеспечения; консультационные и аналогичные услуги в области информационных технологий

Реестр Сертификат КУЗ СТО 03.080.02033720.1-2020
Квалификация участников закупок

Система добровольной сертификации «Реестр добровольной сертификации» регистрационный номер РОСС RU.31512.04EIKO от 1 июня 2016 года в едином реестре зарегистрированных систем добровольной сертификации Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ
ПОДТВЕРЖДАЕТ

ООО «КОНТАКТ ЦЕНТР ОТКРЫТАЯ ЛИНИЯ»
ИНН 5032217742, ОГРН 1105032000798

СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ СТАНДАРТА СТО 03.080.02033720.1-2020 «Квалификация участников закупок» (изменен ГОСТ Р ИСО 2016:2019 (ICS ISO 2016:2019), на основании исследования, проведенного ООО «Центр сертификации»)

ч. 1.1 и ст. 31 Федерального закона от 05.04.2013 г. № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд», ст. ст. 1, 3 и 4 Федерального закона от 18.07.2011 г. № 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц»; Федерального закона от 02.12.1994 г. № 83-ФЗ «О закупках и поставках сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия для государственных нужд»; Федерального закона от 29.12.2012 г. № 270-ФЗ «О государственном оборонном заказе» Федерального закона от 26.07.2006 г. № 135-ФЗ «О защите конкуренции»

ПОДТВЕРДИЛО
обеспечение действующего законодательства Российской Федерации в области поставок продукции (работ, услуг), способность осуществлять поставки продукции (работ, услуг) требуемого качества в установленные контрактами (договорами, соглашениями) сроки; право на участие в закупках для государственных и муниципальных нужд, в коммерческих конкурсах и аукционах в качестве надежного и эффективного исполнителя

* Сертификат теряет свою силу в случае нарушения установленных в сертификате соответствия.

Действителен до: 28 июля 2024 г.
Регистрационный №: 000000025866
Дата регистрации: 28 июля 2020 г.

Руководитель, Центрального органа сертификации (полное наименование) Андрей В. В.

Персонал компании

1000+
сотрудников

1,5 года
средний стаж работы операторов

28 лет
средний возраст оператора

8+ лет
стаж работы административного состава

10+ лет
стаж работы сотрудников IT-отдела

5+ лет
стаж работы HR-отдела



Услуги для бизнеса

Обработка входящих обращений

- 

Обработка входящих звонков и сообщений
- 

Повышение лояльности клиентов
- 

Обработка звонков на горячие линии
- 


Срезы пиковых нагрузок
- 

Допродажи при входящих обращениях





Организация исходящего обзвона


- Телемаркетинг


- Опросы


- Информирование


- Проведение NPS


- Привлечение новых клиентов



Показатели нашей работы



Работа и техническая поддержка в режиме **24/7/365**

01

Масштабируемость в режиме "+" **50** рабочих мест в месяц

02

Персональный менеджер проекта в режиме **12/5/247**

03

Персональный личный кабинет: статистика в режиме **OnLine**

04

Уровень сервиса **SL 80/20, 90/20, 90/10**

05

Уровень доступности сервиса **99,9%**

06

Процент потерянных вызовов **< 5%**

07

Обработка входящих сообщений

Запуск проекта

- Разработка скрипта
- Обучение операторов
- Аттестация операторов
- Создание рабочего пространства
- Настройка телефонии
- Интеграция со средой Заказчика

Прием звонков

SL 80/20 - 80%
дозвонились в первые
20 сек (3-4 телефонных гудка)

Потерянных звонков
- не более 5%

Сроки запуска проекта



10 дней

Внесение изменений в скрипт,
включая дообучение операторов



от 8 часов

Реакция на изменение нагрузки



от 1 часа

Организационная структура

Разработанная нами и внедренная система организации рабочего процесса позволяет клиенту быть совершенно уверенным в результате!



Профиль оператора

Мы тщательно отбираем операторов, используя специальные HR-методики, и заботимся об их профессиональном и личностном росте, лояльности и мотивации

Профиль оператора

- Умеренный темп и четкость произношения
- Грамотная речь без акцента
- Следование деловой лексике
- Логическое построение структуры разговора
- Гибкость в нестандартных ситуациях
- Вежливость и стрессоустойчивость

Подготовка операторов

Регулярные обучающие программы (ежеквартально):

- “Профессиональные навыки общения по телефону”
- “Телефонный этикет, культура речи и нормы делового общения”
- “Эффективное разрешение конфликтных ситуаций”
- “Тренинг голоса и эмоциональной устойчивости”

Программы подготовки под проект (2 недели):

- Адаптационные и учебные материалы + мотивационные элементы



Личный кабинет

Мы полностью прозрачны для наших клиентов – ключевые показатели проекта можно просматривать в личном кабинете, который является нашей собственной разработкой и отвечает всем современным стандартам информационной безопасности.

Удобный инструмент для контроля работы проекта

Взаимодействие осуществляется через удобный интуитивно-понятный интерфейс, а доступ можно получить с любого устройства, подключенному к интернету.

Текущие показатели проекта

Для входящих линий в режиме реального времени отслеживается уровень сервиса (SL), доля потерянных вызовов и многие другие значения, необходимые для корректной оценки работы и оперативной реакции. Данные визуализированы для удобства восприятия.

Сводная статистика

Детализацию уровня сервиса и другие параметры можно выгрузить в разрезе различных временных периодов (день, час, неделя, месяц, год), чтобы понять как показатели изменяются со временем, видеть работу в динамике

Детализация

Детализация — это подробный отчет по всем входящим звонкам проекта за конкретный промежуток времени.



**Бесплатный доступ
в личный кабинет**

Кейсы



Заказчик: Наука связь

Проект: Информационно-справочная служба для клиентов

- Первая линия тех поддержки
- Абонентский отдел
- Прием жалоб и предложений
- Обработка мессенджеров
- Информирование по акциям

Результат: SL 80/20, сокращение расходов компании на 80%



Заказчик: Виза 5

Проект: Горячая линия визового центра

- Обработка входящих звонков
- Информирование по оформлению визовых документов и паспортов
- Обработка мессенджеров
- Перевод звонков на сотрудников Заказчика

Результат: SL 90/10, Service Level - 97%



Заказчик: Мосавтошина

Проект: Горячая линия для клиентов

- Обработка входящих звонков
- Консультирование клиентов
- Оформление заявок
- Прием жалоб и предложений

Результат: SL 80/20, Service Level (в пиковый сезон) - 95%, > 10 000 000 принятых звонков



Заказчик: Видикон-К

Проект: Информационно-справочная служба первой линии техподдержки

- Первая линия тех поддержки
- Абонентский отдел
- Помощь в решении технических вопросов
- Оформление заявок

Результат: SL 80/20, уровень лояльности >90%



Заказчик: ЖК Отрада

Проект: Комплексная горячая линия для застройщика

- Обработка входящих звонков
- Консультирование клиентов
- Перевод звонков на сотрудников Заказчика

Результат: SL 90/10, Service Level - 97%



Заказчик: Авелаком

Проект: Первая и вторая линия техподдержки

- Обработка входящих звонков
- Помощь в решении технических вопросов
- Оформление заявок
- Перевод звонков на сотрудников Заказчика

Результат: SL 80/20, >500 000 принятых звонков

СМИ о нас



[Контакт Центр Открытая Линия - №1 в рейтинге аутсорсинговых контакт центров по версии Indexcall](#)

Деловая среда



[Как найти свою нишу и открыть один из первых колл-центров на аутсорсинге в России](#)



[Контакт центр Открытая линия занял 1 место по рейтингу Indexcall](#)



[Советы по оптимизации бизнеса в эпоху санкций](#)



[Контакт-центр: как строится и развивается аутсорсинг](#)



Собственный канал на [Youtube](#)

Контакты



+7(495)150-21-92



info@olinecontact.ru



Менеджеры компании
на связи с 09:00 до 18:00 МСК



Московская обл. г. Одинцово,
ул. Маршала Неделина, 6Б, оф.520



Москва, Гоголевский бульвар, 3



г. Волгоград, ул. Коммунистическая 19Д,
пом. 42.03



С ГОТОВНОСТЬЮ ОТВЕТИМ
НА ВСЕ ВАШИ ВОПРОСЫ

