

TELECONTACT

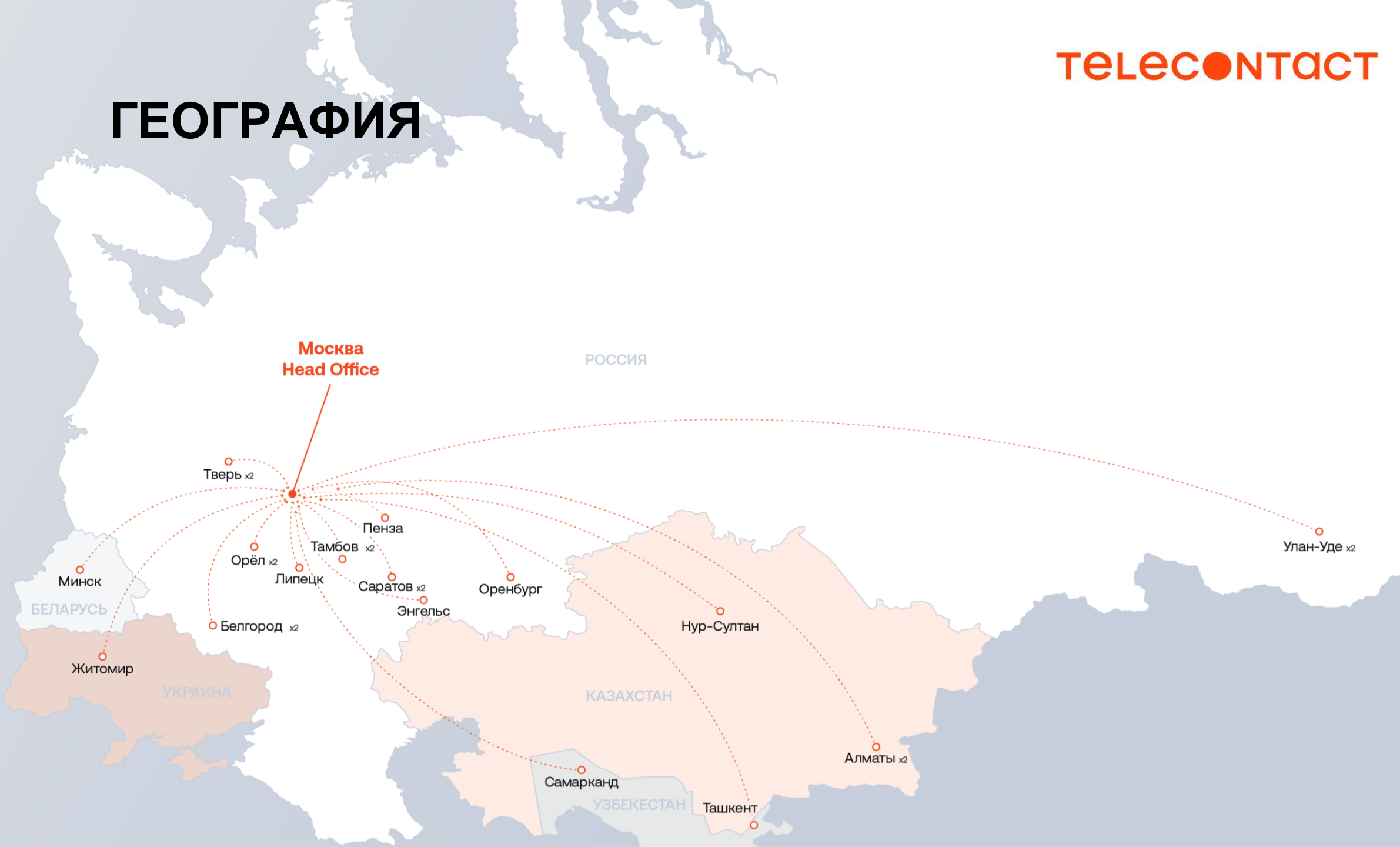
УСЛУГИ  
КОНТАКТ-ЦЕНТРА

**ТЕЛЕКОНТАКТ** — один из лидеров рынка контакт-центров и крупнейший BPO-провайдер в России и СНГ, эксперт в выстраивании высокотехнологичных омниканальных коммуникаций с клиентами в разных сферах (финансы, страхование, IT, медицина, e-commerce, FMCG и другие).

**ТЕЛЕКОНТАКТ** оказывает профессиональные услуги контакт-центра с 1999 года, располагает высококвалифицированными техническими кадрами.

Экспертиза **ТЕЛЕКОНТАКТ** держится на людях, технологиях собственной разработки и глубоком понимании отрасли.

# ГЕОГРАФИЯ



**20+**

лет на рынке

**7 800+**сотрудников  
(8 000 к концу  
2021 г.)**12%**доля рынка  
в России (Топ-3)\***25**площадок  
в 16 городах  
5 стран**99.999%**среднегодовая  
доступность сервисов**5 500+**распределенных  
рабочих мест**3+**лет на рынке  
**Узбекистана**  
(услуги для  
Узбекистана,  
России, Казахстана)**190+**Рабочих мест в  
**Узбекистане**

# ОПЫТ РАБОТЫ



## E-COMMERCE

OKEY, ЦУМ, Gloria Jeans, DeAgostini, OZON



## СЕРВИСНЫЕ КОМПАНИИ

MAN, Туту, Перекресток, World Class, АКФА



## ФИНАНСЫ И СТРАХОВАНИЕ

Банки, страховые компании из категории топ-10



## FMCG & ТАВАСО

РМІ, ЖТІ, БАЛТИКА

TELECONTACT



## IT И ТЕЛЕКОМ

Ростелеком, ТЕЛЕ 2, Mail.ru, Humans

# ГАРАНТИИ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ



Принятые в **ТЕЛЕКОНТАКТ** регламенты и стандарты информационной безопасности и технологической устойчивости **соответствуют требованиям крупнейших международных финансовых организаций**. Соответствующие технические аудиты по безопасности и отказоустойчивости компания успешно проходит не реже двух раз в год.



**Соблюдение требований** федерального законодательства в области защиты персональных данных и коммерческой тайны, сертифицированные средства защиты информации.

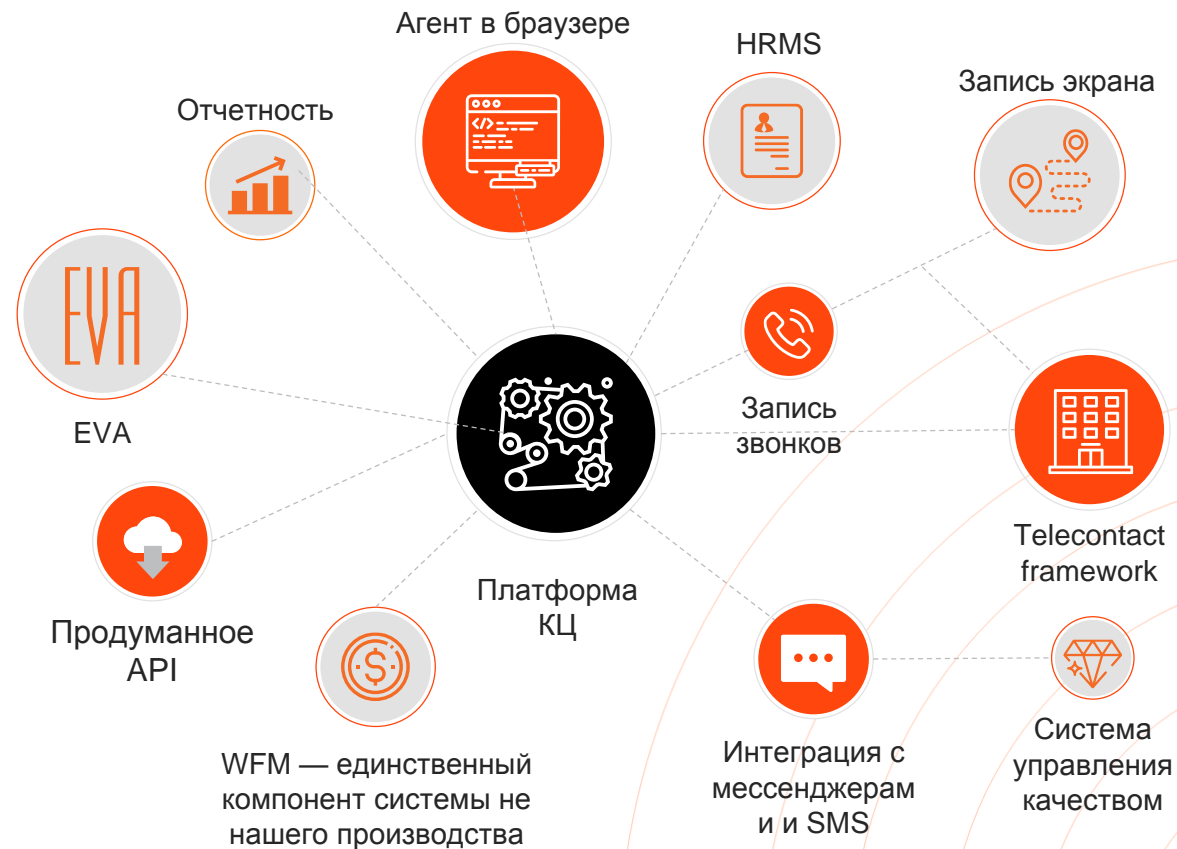


**Финансовые гарантии** конфиденциальности клиентских данных.

# СОБСТВЕННЫЕ РАЗРАБОТКИ

Технологическое преимущество **ТЕЛЕКОНТАКТ** основано на **IT-платформе собственной разработки — УЗОР**, которая позволяет создавать контакт-центры до 10 000 (факт) и более географически распределенных рабочих мест.

- **Интеграции** со всеми популярными **CRM и ERP** решениями.
- Технологические процессы на базе УЗОР успешно прошли **аудит по 152 ФЗ от Роскомнадзора** и используется в бизнес-процессах, сертифицированных по стандарту **PCI DSS**.
- Собственная система контроля качества работы операторов — **Quality Management Tool** (разработана в соответствии с международным стандартом **COPC**)



# УСТОЙЧИВАЯ ИНФРАСТРУКТУРА И РАЗРАБОТКА



Все критические важные элементы **зарезервированы**.



**99,999%** среднегодовая доступность сервисов.



**Динамическое перераспределение объемов** между площадками.



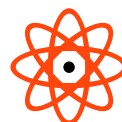
**Электропитание** площадок резервируется электростанциями.



**Выделенные каналы MPLS** между площадками и центрами обработки данных.



Мы предоставляем нашим клиентам **услуги по разработке программного обеспечения**, как в формате заказной разработки, так и предоставляя наших людей «целиком».



Мы фокусируемся на **CRM & ERP системах**, которые помогают нашим клиентам улучшить понимание, контроль и производительность их бизнеса.



Мы также **создали большинство наших внутренних систем**, чтобы с нуля соответствовать нашим потребностям.



# ЛУЧШИЕ УЧЕБНЫЕ ПРАКТИКИ

**Выделенная инфраструктура**, специализированные учебные программы.

**Методики собственной разработки** востребованы не только внутри **ТЕЛЕКОНТАКТА** — мы предоставляем услуги обучения внешним организациям.

Международная награда Contact Center World “**Best Contact Center Trainer**”: директор по обучению **ТЕЛЕКОНТАКТА** признан лучшим в регионе EMEA.



# СПАСИБО

Если у вас остались какие-либо вопросы вы можете связаться с нами:

[www.telecontact.uz](http://www.telecontact.uz) | [telecontact@telecontact.uz](mailto:telecontact@telecontact.uz)

+998 (71) 207-03-05