



## CALL-CENTER RUSSLAND

NBS-Research.com | 03.05.2014

Muster-Angebot

### Das ausgehende Telemarketing

„Eine sichere Stimme für  
erfolgreiche Geschäfte“

### Kontakt

Vladimir Nechaev  
Bensberger Str. 19  
D-51503 Rösrath

Tel: +49 177 9632477  
Termine nach Vereinbarung  
[info@nbs-research.com](mailto:info@nbs-research.com)

Call-Center Russland bietet  
das Projekt des ausgehenden Telemarketings an.

Durch das Studieren unseres Angebots erhalten Sie die aktuellen Informationen über unser Call-Center, werden seine Kapazitäten und die technische Ausstattung bewerten sowie die ungefähre Kostenberechnung für Ihr Projekt machen können.

### I. Call-Center Russland

Call-Center Russland bietet eine hohe Servicequalität, professionelle Herangehensweise an die Vorbereitung Ihres Projekts sowie exakte und rechtzeitige Leistungserbringung an.

Call-Center Russland hat sich auf dem professionellen Telemarketing spezialisiert:

- Das ausgehende Telemarketing, zum Beispiel Telefonate zwecks Markteinführung von Produkten und Dienstleistungen, Umfragen, Informationsbeschaffung, Experten-Interview
- Das eingehende Telemarketing (Hotlines, Informationsservices, Sonderanschluss-Nummern)
- Der Sekretariatsservice – das sogenannte virtuelle Büro.

Unser Call-Center entlastet Sie während Sie sich auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren. Dabei können wir durch Heranziehung unseres Top-Partners Lösungen für beliebige Projektgrößen anbieten.

Unser hausinternes Call-Center eignet sich gut für einen Markt-Test, kleine und sehr spezifische Aufträge. Wir verfügen bis zu 30 Call-Center-Agenten mit räumlicher Präsenz in über 25 russischen Städten. Unsere zuverlässigen Kollegen sprechen neben Russisch auch Deutsch.



## CALL-CENTER RUSSLAND

Unser Partner-Call-Center ist mit 350 professionellen eingerichteten Telefonplätzen ausgestattet (die Zahl der Call-Center-Agenten beträgt mehr als 850). Das Partner-Call-Center ist das größte Outsourcing-Zentrum für Telefonate im Nordwesten der Russischen Föderation.

Mit den professionellen Anlagen nehmen die Call-Center-Agenten täglich tausende Anrufe an. Für alle Telefonate werden dem Kunden statistische Berichte zur Verfügung gestellt. Selbstverständlich garantieren wir die Vertraulichkeit. Gerade deswegen wissen führende russische Unternehmen unser Angebot zu schätzen.

In unserem Call-Center gibt es eine klare strukturelle Aufgabenverteilung zwischen Projektleiter, Qualitätsmanager, Trainingsmanager, Schichtältester der Call-Center-Mitarbeiter, Leiter der Call-Center-Agenten-Abteilung, was für die mehrstufige Qualitätskontrolle, die professionelle Vorbereitung und Durchführung der Projekte sorgt.

Zusammen mit unserem Partner haben wir an mehr als 3500 Projekten gearbeitet, uns stehen professionelle Call-Center-Agenten zur Verfügung, die die Interviewtechnik beherrschen und jeden Tag an den Markteinführungsprojekten für Waren und Dienstleistungen unterschiedlicher Arten mit arbeiten.

### II. Was genau bieten wir an?

1. Zielgruppen-Auswahl sowohl unter Unternehmen, als auch unter Privatpersonen. Unternehmen (Selektion anhand: Mitarbeiteranzahl / Rechtsform / Tätigkeitsbereich) Privatpersonen (beispielsweise Auswahl nach Geschlecht / Alter / Territorium usw.)
2. Große Abdeckung innerhalb kürzester Zeit (50.000–100.000 Personen/Unternehmen pro Monat)
3. Entgegennahme des Feedbacks der Zielpersonen über deren Bedürfnisse an Ihren Produkten im Echtzeitmodus
4. Einsparung der Werbeausgaben – die durchschnittliche Erfolgsquote aller Projekte liegt bei 5-10% von der Gesamtzahl der angerufenen Personen
5. Beiläufige Erhebung der erforderlichen Kunden-Information während des Gespräches
6. Erster Eindruck zählt - positive Darstellung Ihres Brands

### III. Muster-Ablauf

Sie formulieren das Angebot und Ihre Zielgruppe. Daraufhin übernehmen wir die Ermittlung von Interessenten. Die beiläufige Terminlegung für Ihre Vertriebsmitarbeiter ist denkbar. Auf diese Weise kann unser Call-Center Ihrem Vertriebspersonal professionell zuarbeiten. Im Endeffekt erfolgt systematischer Aufbau Ihres Kundenstammes.

#### Die folgenden Maßnahmen bieten sich an:

1. Die Auswahl der Zielunternehmen aus den Datenbanken anhand der erforderlichen Kriterien
2. Telefonate mit den ausgewählten Unternehmen
3. Telefonate mit den Entscheidern



## CALL-CENTER RUSSLAND

4. Die Ermittlung vom Interesse
5. Die Weiterleitung des Gespräches durch unsere Call-Center-Agenten zu den Spezialisten Ihres Unternehmens oder Aufnahme einer Anfrage im Echtzeitmodus
6. Kundenstammpflege und systematische Vervollständigung der eingegangenen Informationen
7. Bereitstellung der Statistik und der Berichterstattung im Rahmen des Projektes.

### IV. Weitere Möglichkeiten des Call-Centers

1. Auf Wunsch werden Ihnen die Datenbanken mit Kontaktdaten zu Unternehmen und Privatpersonen bereitgestellt.
2. Das flexible Skriptingsystem erlaubt die Programmierung der Fragenbögen mit einer komplizierten Struktur, das ist besonders wichtig bei Umfragen
3. Das Call-Center verfügt über Software, die den Anruf auf eine bequeme Zeit verschieben lässt, Rückrufe auf eine andere Rufnummer sowie automatische Neu-Verschiebung ermöglicht.
4. Audioaufnahme aller Gespräche für Qualitätskontrolle
5. Die doppelte Qualitätskontrolle erfolgt sowohl durch Spezialisten des Call-Centers als auch durch die Mitarbeiter unserer Investitionsgesellschaft (!)

### V. Projektvorbereitung

1. Vorbereitung des Szenarios für das Telefongespräch
  - Die Vorbereitung des Gesprächstextes basiert sich auf den zur Verfügung gestellten Ausgangsdaten.
  - Sie bestätigen und übermitteln uns den vorgeschlagenen logischen Plan und das Gesprächsszenario
  - Wir programmieren anhand des bestätigten Gesprächsszenarios das Dialogfeld, das während der Interviews verwendet wird.
2. Vorbereitung der Kontaktdatenbank
  - Während der Verhandlung wird festgelegt, welche Partei die Ausgangsdatenbank für die telefonischen Interviews bereitstellt.
  - Im Falle der Benutzung unserer Ausgangsdatenbank, schicken wir Ihnen die Kategorien-Liste der Primärdatenbank, aus denen Sie erforderliche Kategorien wählen und unseren Mitarbeitern mitteilen.
  - Nach dem Empfang der bestätigen Kategorien-Liste schicken wir Ihnen die Liste der Unternehmen, die zu gewählten Kategorien gehören. In der übermittelten Liste markieren Sie die die Unternehmen, mit denen keine Telefongespräche geführt werden sollen, und übermitteln uns die geänderte Liste.
  - Die Datenbank wird durch Anpassungen auf die Telefongespräche vorbereitet.
3. Anlernen der Call-Center-Agenten für Ihr Projekt
4. Durchführung des Probeinterviews
  - Das Datum des Pilotinterviews legen Sie im Terminplan fest.

## CALL-CENTER RUSSLAND

- Der Preis der möglichen einmaligen Korrektur nach dem Pilotinterview ist im Preis der Szenario-Ausarbeitung enthalten.
5. Die Durchführung des Projekts
- Anzahl der Telefonate, Weiterleitung und andere Bedingungen für telefonische Interviews werden von Ihnen festgelegt.
  - Denkbar ist die Versendung der erforderlichen Information per Fax, E-Mail mit dem nachfolgenden oder vorausgegangenen Anruf.
6. Vorbereitung und Bereitstellung der Daten (Berichterstattung)
- Die Form sowie die Häufigkeit der Berichterstattung während des Projektes werden von Ihnen im Pflichtenheft festgelegt.
  - Am Ende des Projekts bekommen Sie: die Daten über die erfolgreichen Telefonate, den statistischen Bericht, der die Information über die Anzahl, Dauer und Ergebnisse der geführten Gespräche enthält, und die Information über alle Telefonate unter Angabe der Telefonnummern, Datum, Zeit und Dauer des Gesprächs.

Berechnung des Projektpreises für das ausgehende Telemarketing für 6.440 Zielunternehmen

Bezeichnung der Dienstleistung	Anzahl	Stückpreis in Euro	Summe in Euro
Projekt-Vorbereitung <sup>1</sup>	1	400,00	400,00
Datenbank-Vorbereitung	6 440	0,10 pro Eintragung <sup>2</sup>	644,00
Die Arbeit der Call-Center-Agenten (4 Minuten pro jedes Unternehmen)	25 760 Min.	0,50 <sup>3</sup>	12.880,00
Berichterstattung (täglich)	täglich	150,00	150,00
Berichterstattung Online - Ergebnisse	täglich	50,00	50,00
Versendung der Angebote per E-Mail	unbegrenzt	150,00	150,00
<b>Gesamt:</b>			<b>14.274,00</b>

Die Preise sind ohne Berücksichtigung der gesetzlichen MwSt. angegeben

<sup>1</sup> Ausarbeitung des Gesprächsszenarios, Programmierung des Dialogfeldes (Skript), Vereinbarung der Art und des Formats der Berichterstattung und der Statistik, Durchführung der Testanrufe, Schulung der Call-Center-Agenten, Einstellung der IT-Technik.

<sup>2</sup> Mit Projektrabatt

<sup>3</sup> Mit Mengenrabatt