

## Информационные системы 1559

### **Call-центр 559/1559 — лучший в Украине**

Киев, 26 марта 2009 г. В call-центре компании «Информационные системы 1559» (телефонные справочные службы «Бизнес-справка 1559» и «Швидка довідка 559») успешно внедрена Программа универсализации и оптимизации бизнес-процессов. Ее результатом стало высочайшее качество обслуживания абонентов, даже при пиковых нагрузках.

В ходе реализации Программы была сформирована и обучена специальная «буферная» группа операторов. В нее вошли информационные консультанты — ассы, досконально знающие алгоритмы работы служб «Бизнес-справка 1559» и «Швидка довідка 559» и имеющие возможность принимать звонки с обоих номеров. Кроме того, была отработана технология переброски звонков в любой из региональных call-центров компании. Теперь, в случае превышения числом звонков технических возможностей локального call-центра, к их обслуживанию автоматически подключается удаленный call-центр.

Закономерным итогом внедренных бизнес-инноваций стала самая низкая доля потерянных звонков за весь период, начиная с 2008 г. Она составила 0,6% для «Бизнес-справки 1559» и 0,3% — для службы «Швидка довідка 559». Также удалось значительно сократить число постановок в очередь — до 8% и 1% для 1559 и 559, соответственно. Достигнутые результаты в разы превосходят отраслевые стандарты качества услуг отечественных call-центров, которые допускают до 10% потерянных звонков и до 20% звонков, поставленных в очередь.

«Центр обработки вызовов 1559/559 установил новый стандарт качества работы украинских call-центров и продемонстрировал пути его достижения», — считает координатор call-центра компании «Информационные системы 1559» Наталья Донос.

#### Контакты

Сергей Кравченко, PR- директор компании «Информационные системы 1559»

E-mail: [sk@059.com.ua](mailto:sk@059.com.ua)

Тел.: (044) 594-5849, (039) 493-0555