По итогам января месяца 2009 года, суммарный трафик исходящих звонков контакт-центра группы компаний eCall и коллекторского агентства Verdict, входящего в эту группу, впервые за всю историю деятельности предприятия превысил 1 млн минут в месяц.

Генеральный директор группы компаний eCall Валерий Светлов отметил: "Миллион минут - это не просто красивая цифра. В первую очередь это показатель нашего подхода к бизнесу.

Основная задача, которую клиенты ставят перед контакт-центром и коллекторским агентством - это высокая результативность проектов. Именно для того, чтобы выполнять эту задачу наиболее эффективно, мы регулярно вкладываем средства в передовое техническое оснащение и расширение операторской платформы, которые в свою очередь позволяют нам выходить на столь существенные объемы трафика и обслуживать проекты, численность операторов на которых может превышать 100 человек".

"В ходе внедрения и развития контакт-центра технические специалисты компаний eCall и Инком постоянно разрабатывают и внедряют инновационные решения для достижения новых бизнес-целей, - комментирует **Константин Торхов, директор Департамента программных систем компании Инком.** - В частности, в контакт-центре eCall первым в Украине был запущен обзвон в режиме predictive (интеллектуальный исходящий обзвон), реализованный на оборудовании Cisco в промышленном масштабе для решения задач коллекторского направления и проведения маркетинговых кампаний".

По словам **Ирины Окишор, руководителя департамента колл-центра и управления проектами группы компаний eCall** , именно система интеллектуального исходящего обзвона позволяет одному оператору совершать порядка 20 результативных исходящих звонков в час. "Особенность этой системы заключается в том, что система параллельно дозванивается до нескольких абонентов и переключает их на оператора именно в тот момент, когда один из них ответил на звонок. При этом интервал ожидания между разъединением первого абонента и включением второго не превышает пяти секунд", - говорит Ирина Окишор.

Компания eCall - лидер в предоставлении аутсорсинговых коллекторских услуг и услуг контакт-центр, оказывает полный цикл: телемаркетинг, кросс-продаж, актуализация баз данных, горячая линия, информационная линия, рассылка SMS, подготовка и доставка писем. eCall - крупнейшая компания, с персоналом более 800 человек. Компания была зарегистрирована в ноябре 2005г. С апреля 2007 года вошла в стадию активного развития.

Источник: Компания Инком