

Сообщество
бизнес лидеров
и профессионалов
мира call-центров,
customer service
CRM

TM



**call
center
guru**



член Национальной Ассоциации Контактных Центров

3	КТО МЫ?
4	СОВЕТ ГУРУ
5	СООБЩЕСТВО
6	МОЙ CALL CENTER GURU
7	КОНТЕНТ
9	СС365
9	ОБУЧЕНИЕ
9	СОБЫТИЯ
10	РЕКЛАМА, СПОНСОРСТВО, ПАРТНЕРСТВО

Call Center Guru

Сообщество бизнес лидеров и профессионалов мира call-центров, customer service и CRM

КТО МЫ?



История **Call Center Guru** ведет отсчет с 1998 года с момента создания первого русскоязычного Интернет-ресурса о технологиях компьютерно-телефонной интеграции (СТИ) и о бизнесе call-центров. В 2000 году вышел первый номер журнала **Компьютерная Телефония**, в каждом номере которого публиковались статьи и новости мира call-центров. После небольшого перерыва, в новую эпоху развития электронных медиа и Web 2.0 с марта 2009 года мы представляем наш новый Интернет-проект - Call Center Guru (www.callcenterguru.ru) - первую профессиональную социальную сеть, Сообщество бизнес-лидеров и профессионалов.

Сообщество Call Center Guru через 1 год после своего создания в марте 2009г объединяет более 1700 бизнес-лидеров и профессионалов индустрии call-центров, обслуживания клиентов, телемаркетинга, телепродаж и CRM на территории постсоветского пространства, а также русскоговорящих профессионалов из других стран (по состоянию на март 2010). Ежемесячно более 140 новых Членов регистрируются в составе Сообщества Call Center Guru. Ежемесячно более 5,000 уникальных посетителей обращаются на портал Сообщества для получения информации «из первых рук».

Миссия Сообщества – создание условий для эффективного и успешного ведения бизнеса участниками рынка.

Целью Сообщества Call Center Guru является генерация (создание), управление и обмен релевантным контентом в профессиональной среде для достижения собственных целей членов Сообщества.

Сообщество Call Center Guru использует сеть Интернет в качестве объединительной среды и является первой профессиональной социальной сетью в регионе, предоставляющей своим участникам полный спектр сервисов и услуг для делового общения, знакомства, электронного обучения, повышения квалификации, обмена опытом, знаниями и информацией. Для достижения своих целей Сообщество активно и эффективно использует web технологии, придерживаясь концепции WEB 2.0 «Контент созданный пользователями» (user-generated content).

Для выполнения своей миссии **Сообщество создало портал www.callcenterguru.ru**, который является основным объединительным инструментом.

Объединительными стимулами для членов Сообщества являются:

- доступ к релевантной информации: накопленные знания и опыт аналитика и исследования рынка библиотека статей, книг
- совместная генерация идей,
- обмен опытом,
- обмен знаниями,
- дистанционное обучение, тренинг
- деловое знакомство,
- телемаркетинг и телепродажи,
- защита интересов
- пользование льготами и привилегиями
- рекрутинг, поиск работы, карьерный рост



СОВЕТ ГУРУ

Сообщество Call Center Guru создало Совет Гуру, в состав которого входят компетентные, уважаемые и признанные в профессиональной среде эксперты, обладающие наибольшим успешным опытом и знаниями.

Аниканов Вадим

Независимый консультант

Буракова Людмила

Директор по продажам,
Ареон Консалтинг

Величко Ирина

Независимый консультант в области
построения и управления Контакт-
ными центрами

Зельдин Олег

Генеральный директор
Апекс Берг Контакт-Центр Консалтинг

Кабакова Наталия

Директор по работе с клиентами
DHL Express

Карлсон Галина

Менеджер по развитию бизнеса в
России и СНГ
GN Netcom

Ларина Ирина

Директор по обслуживанию, вице-
президент
Коммерческий банк
"Ренессанс Кредит"

Левченко Елена

Президент
Восточно-Европейские услуги связи,
Веерг™

Любимый Денис

Директор
CONTACTIS

Манин Дмитрий

Генеральный директор
CRM-Design

Рыбинская Елизавета

Директор клиентского сервиса
QUELLE RUSSIA

Самолубова Александра

Директор по обслуживанию клиентов
Альфа-Банк

Серогодская Ольга

Начальник Контакт-центра
МИР

Синягин Сергей

Директор Бизнес-единицы РКЦ
ТелекомЭкспресс

Смирнова Наталья

Директор Центра клиентского обслуживания
Банк ВТБ24

Теплов Павел

CompTek

Шлаин Борис

старший консультант
ШлаинКонсалтинг

СООБЩЕСТВО

Членом Сообщества может стать любое юридическое или физическое лицо, зарегистрировавшееся на портале Сообщества www.callcenterguru.ru и принявшее **Декларацию Сообщества**. **Членство** в Сообществе Call Center Guru **бесплатное**.

Любой **член Сообщества** может обратиться к другим членам Сообщества с предложением о сотрудничестве, с предложением своих товаров/услуг, а также за профессиональной помощью, поддержкой, консультацией, обучением, аудитом и т.п., используя инструменты делового общения и строго придерживаясь этики общения на портале Сообщества.

Задачи Сообщества можно сформулировать следующим образом:

- 1. Построение и постоянное совершенствование** электронной системы для генерации (создания), управления и обмена релевантным контентом в профессиональной среде на основе Интернет-портала Сообщества при использовании современных Интернет-технологий.
- 2. С помощью Интернет-портала обеспечить для членов Сообщества:**
 - доступ к накопленным знаниям и опыту членов Сообщества;
 - доступ к новостной информации, включая новости от членов Сообщества;
 - эффективные маркетинговые коммуникации;
 - инструментарий для генерации, управления и обмена контентом, используя:

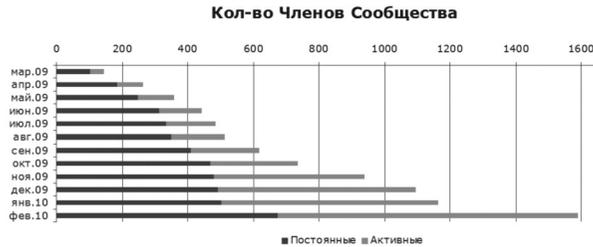
Совет Гуру исполняет роль компетентного совещательного органа Сообщества, может выработать рекомендательные решения для членов Сообщества, **формировать Цели и Задачи Сообщества**.

Членство в Совете Гуру является добровольным и возлагает на его Членов обязательство по активному участию в деятельности Совета и Сообщества с целью совершенствования процессов обмена информацией, опытом, знаниями, достижения цели и выполнения задач Сообщества, защиты его интересов.

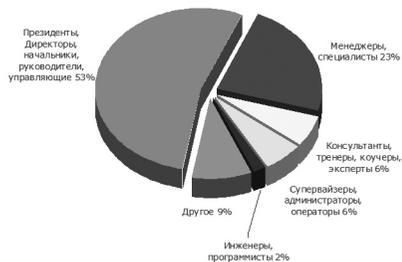
Члены Совета Гуру, являясь активными авторами, **создают премиум контент** для портала Сообщества, не реже 1 раза в квартал публикуют авторские материалы, выступают в качестве экспертов на мероприятиях Сообщества и т.п.

Войти в состав Совета Гуру может любой член Сообщества, обладающий необходимым опытом и знаниями, для этого необходимо отправить заявление в секретариат Сообщества (info@callcenterguru.ru) в произвольной форме, приложив резюме и краткую биографию. Заявления на вхождение в состав Совета рассматриваются членами Совета Гуру в течение 15 календарных дней, о решении сообщается заявителю письменно.

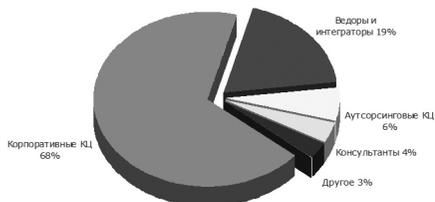
Члены Совета Гуру Сообщества имеют привилегии по доступу к коммерческому контенту Сообщества, участию в мероприятиях Сообщества и его партнеров.



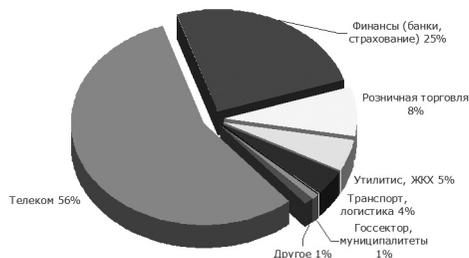
Должностной срез



Доли игроков рынка в Сообществе



Отраслевой срез



- системы контент-менеджмента и создания публикаций;
- блогинг;
- электронные каталоги;
- электронные выставки;
- Интернет вещание (Webcasting);
- RSS каналы;

- инструментарий для обмена контактами и персональными сообщениями;
- инструментарий для телемаркетинга и планирования маркетинговой активности;
- инструментарий для e-leads;
- инструментарий для рекрутмента и поиска работы;
- инструментарий для совместной генерации идей;
- e-learning, e-coaching.

3. Разработка, подготовка и определение стандартов и эталонов:

- качества,
- систем управления,
- построения и управления бизнес-процессами, операционной деятельности,
- обучения и аттестации персонала,
- добровольной сертификации и аудита в индустрии контактных центров, CRM и обслуживания клиентов.

Для достижения целей и эффективного решения задач Сообщества Члены Сообщества могут объединяться в **Рабочие группы**.

Рабочие группы Сообщества могут вести исследовательскую, аналитическую и любую другую деятельность, направленную на достижение целей и решения задач Сообщества.

МОЙ CALL CENTER GURU

Сообщество объединяет тысячи профессионалов мира контактных центров и обслуживания клиентов, при этом **каждый Член Сообщества имеет возможность** персонализировать свое участие по средствам настройки виджетов, использования различных web-сервисов, которые доступны в разделе Мой Call Center Guru для зарегистрированных участников социальной сети Сообщества.

В настоящее время в разделе Мой CCG **доступны:**

- Настройка личного профиля
- Декларация личных интересов и знаний
- Участие в группах интересов
- Голосование и анкетирование

В планах развития:

- Обмен сообщениями между Членами Сообщества
- Поиск экспертов, консультантов
- Размещение резюме для поиска работы

Зарегистрироваться и стать Членом Сообщества можно по ссылке: <http://www.callcenterguru.ru/registration/>

Call Center Guru

Сообщество бизнес лидеров и профессионалов мира call-центров, customer service и CRM

КОНТЕНТ

В настоящее время **контент Сообщества** представлен на портале в следующих форматах:

ВЕБКАСТИНГ. On-line интернет вещание (вебкаст) докладов, дискуссий экспертов, интервью с бизнес-лидерами, презентаций компаний на портале Сообщества **неизменно вызывают высокий интерес** наравне с записями вебкастов в разделе Архив.

Живая трансляция на портале Сообщества обычно собирает от 25 до 65 участников, а по некоторым «горячим темам» и до 80 участников. Технология позволяет собрать до 1000 зрителей и 5 спикеров одновременно. Во время трансляции каждый зритель **может задать вопрос в on-line чате**, а также **«живую»**, используя микрофон. Во время трансляции спикер или модератор может проводить **опрос участников**, демонстрировать файлы презентации, видеоролики, текстовые документы, таблицы, а также свой экран и любые приложения, демонстрируемые на нем. Трансляция **отображается в обычном Интернет-браузере** по специальной ссылке и требует наличия только лишь **flash плеера**, обычно установленного на современных компьютерах по умолчанию. Отсутствие всплывающих окон и необходимости загружать какие-либо плагины и приложения для просмотра, делают **вебкасты Сообщества Call Center Guru доступными для всех желающих**, даже в самых защищенных офисах банков. Главное требование заключается в наличии надежного Интернет канала со скоростью не менее 256 кбит/с. Но даже если у Вас нет Интернета, но есть телефонная связь, технология вебкастов Сообщества Call Center Guru позволяет принять участие в трансляции при помощи обычного звонка на сервисный номер.

Интегрированная CRM система портала Сообщества предоставляет спикерам и модераторам, а также спонсорам трансляций **получить доступ к Базе Данных посетителей**, узнавать предпочтения, измерять аудиторию, проводить офф-лайн исследования, рассылать релевантную информацию, проводить опросы, приглашать на другие вебкасты и мероприятия.

Каждый вебкаст сопровождается блог модератора/спикера для офф-лайн обсуждения темы и ответов на вопросы после трансляции. Таким образом, достигается более длинный жизненный цикл презентации, семинара, доклада, когда заинтересованный участник сможет посмотреть запись трансляции и обратиться к спикеру с вопросом или предложением даже спустя 1 год после трансляции. Вебкастинг на портале Сообщества Call Center Guru открывает **новые горизонты для активного маркетинга**. Традиционно для проведения клиентской конференции и презентации нового продукта организаторам приходится платить за аренду зала, оборудования или приглашать клиентов в свой офис. Клиентам и партнерам в этом случае необходимо отрываться «от производства» и выезжать на встречу, платить за переезд и проживание. Во время традиционной конференции или выставки презентация компании и вместе с ней эффективная коммуникация с клиентами длится в течение только самой встречи, завершаясь за пределами программы конференции. **На портале Сообщества Call Center Guru коммуникация с аудиторией длится и после встречи и презентации**. И не важно, успели Вы обменяться визитками со слушателями или нет. Запись вашей презентации клиент сможет прослушать в удобное для него время и месте, не сходя со своего рабочего места, не нарушая свой график, задав интересующие вопросы в блоге, не затратив за участие ни копейки. **CRM система портала позволяет Вам собрать и обработать все контакты**, все вопросы и мнения, всех



7. **IP call-центр Naumen Phone** – высокая надежность, доступная цена, любые задачи.
Представляет собой полнофункциональный центр обработки вызовов, построенный на базе технологии VoIP-телефонии.
www.naumen.ru/go/products/nauphone Москва [сохраненная копия](#) [еще с сайта](#)
8. **Call-центр Гуру ССГ** – сообщество профессионалов **call-центр**, **контакт-центр**.
16.01.2010. **Call-центр** больницы №2 Володарского района начинает работать в полную силу.
Курс «Стратегия и тактика управления **Call центрами** 10–11.02.10. Тренинг «Профессиональные навыки общения по телефону».
callcenterguru.ru [сохраненная копия](#) [еще с сайта](#)
9. **Call-центр Контакт** – голые пшени **call-center** (кон **центр**) – организация



участников, не потерять ни одного лида. CRM система социальной сети Сообщества, Архив трансляций и блог являются несомненными конкурентными преимуществами вебкастинга на портале Сообщества по отношению к вебкастам за пределами портала.

Архив вебкастов Сообщества сегодня насчитывает более 100 часов трансляций, почти каждый второй член Сообщества просматривал вебкаст в записи или вживую. В CRM системе портала хранятся все сведения обо всех участниках всех трансляций. Спонсоры вебкастов имеют возможность управления этими данными.

Система индексирования контента и рубрикатор позволяют Членам Сообщества быстро и легко найти необходимый вебкаст по ключевым словам и меткам.

Тематический план вебкастов, свободные места в расписании для ваших трансляций и возможности спонсорства всегда можно узнать в Редакции Сообщества: info@callcenterguru.ru

ЛЕНТА НОВОСТЕЙ. Ежедневно на портале Сообщества публикуются новости мира контактных центров, обслуживания клиентов, CRM, телемаркетинга и телепродаж. Новости поступают в Редакцию портала с лент ведущих информационных и PR агентств, от PR служб компаний – участников рынка. Подписка на ленту новостей осуществляется через RSS-канал. Направляйте новости и пресс-релизы вашей компании в Редакцию Сообщества: info@callcenterguru.ru

БЛОГИНГ. На портале Сообщества для посетителей доступны следующие блоги:

- **Блоги Гуру и членов Сообщества**
Гуру и члены Сообщества могут открыть и вести персональные блоги. RSS каналы каждого блога позволяют легко отслеживать новые публикации и комментарии.

- **Открытый Блог Членов Сообщества**
Каждый член Сообщества в разделе «Мой Call Center Guru» может открыть тему для обсуждения, создать сообщение, задать вопрос, попросить консультацию. RSS канал личного блога и инструментарий раздела «Мой Call Center Guru» позволяет отслеживать новые публикации и комментарии к ним.

- **Блог новостей**
Каждая новость может быть прокомментирована в блоге новостей. RSS канал позволяет отслеживать как новости, так и комментарии к ним.

- **Блог вебкастов**
После каждого вебкаста (Интернет-трансляции) спикеры могут продолжить обсуждение и отвечать на вопросы, возникшие в ходе трансляции или после просмотра записи в блоге вебкастов. RSS канал этого блога позволяет следить за обсуждением, ответами на вопросы.

- **Блог авторов Колонок и Статей**
Авторы Статей и Колонок после каждой публикации могут вести обсуждение и отвечать на вопросы читателей. RSS канал этого блога позволяет следить за обсуждением, ответами на вопросы.

Редакция Сообщества заинтересована в привлечение новых блогеров. Обращайтесь в Редакцию Сообщества: info@callcenterguru.ru

Call Center Guru

Сообщество бизнес лидеров и профессионалов мира call-центров, customer service и CRM



КОЛОНКИ И СТАТЬИ. Редакция Сообщества сотрудничает с несколькими постоянными кolumnистами и авторами статей, публикующими материалы в тематических колонках и в рубриках. Блог Колонок и Статей позволяет построить обратную связь с читателями. Редакция Сообщества заинтересована в привлечение новых Авторы. Обращайтесь в Редакцию Сообщества: info@callcenterguru.ru

CC365

Портал Call Center 365 (www.cc365.ru) – первый в Восточной Европе online ресурс – **виртуальная выставка, каталог вендоров и сервис провайдеров**, открытые 24 часа в сутки, 365 дней в году для профессионалов из мира контактных центров, обслуживания клиентов и CRM. **Портал CC365 – дочерний портал** Сообщества **Call Center Guru**.

Ресурс предоставляет посетителям доступ к самой последней информации о решениях, услугах и сервисах, о поставщиках, интеграторах и сервис-провайдерах, к новостям и тематическим материалам, посвященным **созданию, развитию и оптимизации работы** контактных центров.

Реальные экспоненты виртуальной выставки и каталога в своих online резиденциях могут размещать и немедленно доносить до целевой аудитории самую последнюю информацию о своих разработках, продуктах, решениях, услугах и сервисах.

Портал CC365 становится центральным источником информации и новостей от участников рынка call-центров. Теперь на одном портале можно найти всю самую последнюю информацию, загрузить самые свежие брошюры о продуктах, прочитать статьи экспертов, посмотреть пре-

зентации, ознакомиться с успешными кейсами.

Для виртуальных экспонентов встроенная в портал CRM система, база данных зарегистрированных посетителей и интеграция с социальной сетью **Call Center Guru** позволит проводить успешный электронный маркетинг и строить новые коммуникации с клиентами, экономя на издержках. Этот новый и уникальный для России online ресурс создан Сообществом профессионалов Call Center Guru в сотрудничестве с организаторами Call Center World Forum, проводимого с 2002 года ежегодно в Москве в марте, а также при поддержке Национальной Ассоциацией Контактных Центров.

ОБУЧЕНИЕ

На портале Сообщества Call Center Guru в разделе **Обучение** представлено и постоянно обновляется **расписание курсов, тренингов, семинаров**, которые проводят ведущие консультанты, тренеры и коучеры. Членам Сообщества **предоставляются льготные условия участия**.

СОБЫТИЯ

На портале Сообщества Call Center Guru в разделе **События** представлено и постоянно обновляется **расписание ключевых внутри российских и международных Саммитов, Конференций, Выставок** и других мероприятий, которые организует, проводит, поддерживает или рекомендует к участию Сообщество Call Center Guru. Членам Сообщества **предоставляются льготные условия участия**.

9



РЕКЛАМА, СПОНСОРСТВО, ПАРТНЕРСТВО

ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ

Сообщество бизнес лидеров и профессионалов Call Center Guru является уникальной, высокоэффективной и высокотехнологичной площадкой для размещения рекламы и позиционирования бренда Вашей компании, как лидера рынка call-центров России, Украины, Казахстана, Беларуси, Азербайджана, Армении, Киргизии, Узбекистана, Туркменистана, Таджикистана, Молдовы и республик Балтии, а также стран Европейского Союза, Израиля, США и Канады.

Географический охват целевой аудитории Сообщества составляет 1/6 часть света, на которой проживают и работают профессионалы и бизнес лидеры мира контактных центров, владеющие русским языком.

Согласно данным различных аналитических исследований, количество call-центров в России, Украине и соседних государствах составляет от 1,500 до 2,000 и количество занятых в них сотрудников достигает 150 тыс. - 300 тыс. сотрудников.

Call Center Guru объединяет более 1,500 зарегистрированных Членов Сообщества - сотрудников call-центров и служб Customer Service, из которых более 750 человек являются руководителями высшего звена: от Вице-президентов по клиентскому сервису крупных предприятий, банков и операторов связи, до уровня Директоров контакт-

ных центров и начальников абонентских служб.

В мероприятиях, проводимых Сообществом Call Center Guru, ежегодно принимает участие свыше 1,000 специалистов и лиц, принимающих решение о закупке, размещении заказов и технологическом развитии.

Все сайты и порталы, управляемые Сообществом, ежемесячно посещает более 10,000 уникальных посетителей. Например, основной портал Сообщества начиная с ноября 2009 года, ежемесячно посещают более 5,000 уникальных посетителей. С февраля - более 7,000 посетителей. Увеличивается загружаемый с порталов Сообщества трафик, превышая 10Гб ежемесячно.

Основной сайт Сообщества высоко индексируется поисковыми системами, поднявшись в результатах поиска по ключевым словам с 145 места в первую 10-ку всего за 9 месяцев существования.

ПРЕИМУЩЕСТВА

Основные преимущества партнерства, размещения рекламы и спонсорства Сообщества профессионалов Call Center Guru:

- успешный опыт и присутствие на рынке контактных центров стран региона на протяжении более 10 лет
- развитая профессиональная социальная сеть и продвинутые медийные технологии
- опытная команда продюсеров, редакторов, маркетологов
- поддержка и участие в работе Сообщества первых лиц индустрии, признанных экспертов и консультантов из разных стран региона
- развитые международные связи с сообществами стран региона, а также с Европейскими профессиональными Ассоциациями и Конфедерациями

Call Center Guru

Сообщество бизнес лидеров и профессионалов мира call-центров, customer service и CRM

- присутствие в странах Европы и Северной Америке
- использование современных Интернет технологий управления контентом
- интегрированная с порталом CRM система
- система индексации контента

ВОЗМОЖНОСТИ

Основными площадками для размещения рекламы, спонсорства, реализации партнерских программ являются:

Порталы и сайты Сообщества:

www.callcenterguru.ru, - портал Сообщества

www.cc365.ru – портал виртуальной выставки Call Center 365

www.callcenterawards.ru – сайт Награды CCG-CCA

www.callcenterjobs.ru – портал работодателей и соискателей
и другие, находящиеся в стадии разработки.

Ежегодные собственные мероприятия Сообщества:

CCG Call Center Awards · Хрустальная Гарнитура™

TOP5 Managers of the Year

TOP20 Call Centers for Customer Service

Call Center Optimization Forum

Contact Center Summit



callcenterguru.ru