



Москва, 27 февраля 2013 г.

FortLine и «Триколор ТВ» взаимодействуют с клиентами с помощью Orange

12 миллионов минут обработано профессиональным аутсорсинговым контакт-центром в рамках реализации масштабной кампании для «Триколор ТВ», в которой использовались бесплатные номера от Orange

Контактный центр FortLine воспользовался номерами серии 8-800-500 от [Orange Business Services](#) для удобной организации работы и повышения качества обслуживания проектов своих заказчиков, в число которых входит крупнейший оператор цифрового телевидения в России - компания «Триколор ТВ». За последние два года трафик звонков через бесплатные номера Orange составил 12 миллионов минут.

Необходимость использования федерального номера с кодом 8-800 появилась у FortLine в связи с крупным проектом по поддержке абонентов «Триколор ТВ» несколько лет назад, когда заказчик начал активную кампанию по увеличению абонентской базы. В такой ситуации единый номер «горячей линии» по всей стране незаменим для сопровождения рекламных кампаний, так как вызовы, бесплатные для клиентов, стимулируют рост входящего трафика.

Подключив услугу Free Phone от Orange, FortLine получил доступ к нескольким «красивым» номерам, которые начали использоваться как инструмент маркетинга для проведения рекламных кампаний «Триколор ТВ», а также в целях организации работы службы поддержки, обеспечивающей решение технических вопросов абонентов. Услуга прошла достаточную проверку временем, чтобы сделать однозначные положительные выводы о ее эффективности.

В настоящее время российский оператор цифрового телевидения «Триколор ТВ» предлагает услуги во всех регионах страны, а 12 миллионов абонентов ежемесячно создают трафик до 500 тысяч звонков, которые обслуживает контакт-центр FortLine.

«Мы всегда стремимся быть на одной волне с нашими заказчиками и своевременно модернизироваться. В данном случае, решение подключить услугу, было основано на потребностях нашего многолетнего заказчика «Триколор ТВ», а поставщиком сервиса выступил Orange – наш надежный партнер, который предоставил широкий выбор доступных номеров и возможность их тонкой настройки через web-портал», - говорит генеральный директор FortLine Екатерина Павлова.

«Наши абоненты оценили преимущества инновационного сервиса Orange, которым мы пользуемся на протяжении многих лет. Важно, что горячая линия позволяет потребителям быстро с нами связаться, и получить ответы на все интересующие вопросы об услугах, акциях и изменениях, происходящих в компании, - говорит директор по абонентскому обслуживанию «Триколор ТВ» Елена Поляничко. Мы довольны работой нашего надежного партнера FortLine, который работает в унисон с нами и успешно выполняет поставленные перед ним масштабные задачи».

«Мы рады, что с номерами 8-800-500 еще больше клиентов «Триколор ТВ» получили удобный канал связи со своим провайдером спутникового телевидения, - комментирует Михаил Баранов, директор дирекции по работе с международными клиентами Orange Business Services в России и СНГ. – Free Phone является одним из наиболее востребованных продуктов в области телефонии, который может быть дополнен сервисом автоматизированной обработки звонков Smart IVR, услугами аутсорсингового контакт-центра и другими решениями в зависимости от задач заказчика».



О FortLine

Контактный центр FortLine создан в 2009 году и в настоящее время является одним из крупнейших мультимедийных контактных центров Северо-Запада России, который предоставляет широкий спектр услуг в области информационного обслуживания, телемаркетинга, социологических и медиа-исследований.

Уникальное программное оборудование, высокопрофессиональная команда специалистов сферы клиентского обслуживания и телефонных коммуникаций, площадка на территории Санкт-Петербурга и обученные операторы являются конкурентными преимуществами КЦ FortLine. Контактный центр FortLine не просто ведет проекты клиентов как аутсорсинговый контакт-центр, а является надежным бизнес-партнером, который сам выстраивает наиболее успешные сценарии развития проектов заказчиков, предлагает пути решения поставленных задач. Наши клиенты - «Триколор ТВ», «Росохран Телеком», ПМЭФ, OODJI, Microsoft и многие другие.

О Триколор ТВ

«Триколор ТВ» – крупнейший российский оператор спутникового телевидения, осуществляющий с декабря 2005 года цифровое вещание пакета телевизионных каналов на европейскую часть территории РФ, а также территории Сибирского, Уральского и части Дальневосточного округов.

По данным британской исследовательской компании IHS Screen Digest, «Триколор ТВ» по темпам прироста абонентской базы за 2012 год занимает первое место в мире, является самым массовым оператором платного телевидения в Европе, и входит по этому показателю в пятерку мировых лидеров платного ТВ. В рейтинге крупнейших спутниковых ТВ-операторов в мире «Триколор ТВ» занимает третью строчку по количеству абонентов.

На сегодняшний день абонентская база компании составляет более 12 млн. домохозяйств. Зрительская аудитория оператора - более 30 млн. человек, а значит, «Триколор ТВ» смотрит примерно каждый пятый житель страны. По данным IHS Screen Digest, «Триколор ТВ» - лидер российского рынка платного телевидения (37,4% абонентов), а в спутниковом сегменте доля оператора составляет 83%.

Помимо основной услуги телевизионного вещания «Триколор ТВ» предлагает своим абонентам линейку дополнительных сервисов, в числе которых «Кинозалы «Триколор ТВ», «Триколор ТВ-Почта» и др. Абонентам оператора также доступен спутниковый пакет из 30 лучших российских радиостанций. Весной 2012 года «Триколор ТВ» совершил так называемую «контентную революцию», запустив телеканалы иностранного производства. Кроме того, 24 июля компания объявила о запуске в коммерческую эксплуатацию первого HD-мультиплекса «Триколор ТВ Full HD». В начале января 2013 года «Триколор ТВ» подключил миллионного HD-абонента.

А 3 декабря 2012 года «Триколор ТВ» запустил в составе второго DV-мультиплекса основные российские телеканалы в улучшенном качестве.

Вещание под торговыми марками «Триколор ТВ» и «Триколор ТВ Сибирь» осуществляет ЗАО «Национальная спутниковая компания» (г. Москва).

Об Orange Business Services

Orange Business Services – подразделение France Telecom Orange, работающее на корпоративном рынке: ведущий глобальный интегратор телекоммуникационных решений для многонациональных компаний. Крупнейшая в мире однородная сеть передачи голоса и данных Orange Business Services охватывает 220 стран и территорий, с локальной поддержкой в 166 странах. Orange Business Services предлагает лучший в классе уровень обслуживания заказчиков по всему миру, предоставляя полный спектр коммуникационных сервисов в таких направлениях, как облачные вычисления (cloud computing), мобильная связь для предприятий, приложения machine-to-machine (M2M), безопасность, унифицированные коммуникации, видеоконференцсвязь и широкополосный доступ. Тысячи корпоративных заказчиков и 1,4 миллиона пользователей используют международную платформу Orange Business Services для общения и ведения бизнеса. Orange Business Services четыре года удостоивался звания «Лучший глобальный оператор» на World Communication Awards. Подробности на www.orange-business.ru

France Telecom-Orange — один из ведущих мировых операторов связи. В компании работает более 170 000 сотрудников во всем мире. В первом квартале 2012 году выручка составила 10,9 млрд. евро. Orange — единый бренд Группы France Telecom — предоставляет доступ в Интернет, телевизионные и мобильные услуги в большинстве стран присутствия Группы. Акции компании France Telecom (NYSE:FTE) котируются на фондовом рынке Euronext Paris (секция A), а также на Нью-Йоркской фондовой бирже.

Orange Business Services в России – это единственный международный поставщик комплексных интеграционных телекоммуникационных решений, обладающий собственной развитой инфраструктурой, широким набором лицензий и являющийся национальным оператором дальней связи. 1000 сотрудников компании работают в 36 крупных городах России, открыты представительства в Алматы, Киеве и Минске. Однородная IP MPLS-сеть Orange Business Services с узлами связи в крупнейших городах России и СНГ позволяет предоставлять высокотехнологичные телекоммуникационные услуги на территории всей страны.



www.orange-business.ru

Orange и любые другие названия продуктов и услуг компании Orange, упомянутые в настоящей статье, являются торговыми марками Orange Brand Services Limited, Orange France или France Telecom.

Контакты для СМИ:

Дарья Абрамова
руководитель отдела маркетинговых коммуникаций
Orange Business Services в России и СНГ
Т. +7 (495) 777-0-800 доб. 5817
М. +7 (919) 998-0750
dariya.abramova@orange.com



www.orange-business.ru