

call-

14 April , 2008 - _____ Step by Step | : 609

: 14.04.2008

: 77

:

: /

:

: e-mail

: 21500

: [demo_call_zentr.pdf](#)

call-

2003 – 240%.
45%.

40-50%. 2007

3-5

:

call- ,

:

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

• STEP-

call-

:

2007
call-

10%

call/contact -

53

- 20

2008

call-

28

(45%

, 14 -

-).

77%

32%.

call-

23%.

call-

call- . call-
call- « »
call- «Sinterra»
call- « - »
call- «WilStream»
call- «Fortax»
call- «Teleperformance Russia»

call-
call-
call-

Call- . Call Center World. Russia/CIS

«Apex Berg Contact Center Consulting»
CTI (Communications. Technology. Innovations.)
Fortax

call-

call-

call-
call-

call-

1. 2006 – 2008 . . , %
2. call- , \$
- 3.
4. , ()
5. STEP- call-
6. ,

1. 2002 – I 2008 . . , %
2. 2003-2008 . . , %
3. 2001– 2007
4. call-
5. call/contact-

6. call- , %, 2008 .
7. call- , . \$, . \$
8. , . \$
9. , - , , 2004-2010 . , %
10. , %
11. call- , %

1.
2. call-
3. call-