

X5 RETAIL GROUP ВЫБРАЛА CALL-ЦЕНТР «СИНТЕРРА» ДЛЯ «ГОРЯЧИХ ЛИНИЙ» СЕТЕЙ «ПЕРЕКРЕСТОК» И «КАРУСЕЛЬ»

18 марта 2010 года, Москва. - X5 Retail Group, крупнейшая в России розничная компания по объемам продаж, выбрала аутсорсинговый call-центр национального оператора связи «Синтерра» для организации «горячих линий» сетей «Перекресток» и «Карусель».

Круглосуточное обслуживание обращений выполняется по бесплатным номерам **8 800 200 95 55** («Перекресток») и **8 800 200 56 65** («Карусель») на базе распределенного Центра Обработки Вызовов «Синтерры» (ЦОВ).

Каждый желающий из любой точки России может воспользоваться «горячей линией», чтобы узнать справочную информацию по работе сетей магазинов, в том числе о действующих промо-акциях, а также оставить свои просьбы, предложения или жалобы. При этом среднее ожидание ответа оператора одного вызова составляет 30 сек, а длительность обслуживания звонка – 5 мин. В работу call-центра включено обслуживание программы лояльности «Клуб Перекресток»: первичная обработка анкет участников программы, персонализация и рассылка новых карт Клуба, взамен утерянных, а также разбор запросов, приходящих по электронной почте Клуба Перекресток x5club@x5.ru и с сайта Клуба Перекресток www.x5club.ru

Сотрудничество компаний стало результатом победы «Синтерры» на открытом тендере, последним этапом которого были электронные on-line торги среди участников, отобранных на предыдущих этапах конкурса. В тендере принимало участие 20 компаний.

«Организовывая «горячие линии» и выбирая подрядчика, мы, прежде всего, думаем о наших покупателях. Мы постоянно совершенствуемся в обслуживании, расширяем каналы коммуникации с покупателями, а также каналы обратной связи для получения полной информации об их предпочтениях и пожеланиях», - **отмечает Директор по маркетингу X5 Retail Group Карина Черникова.** – Сотрудничество с одним из лидеров рынка аутсорсинговых контактных центров позволит нам предоставить покупателям высочайший уровень сервиса, сократит время ожидания при обращении и время на ответ. В результате тендера мы получили уникальную на рынке стоимость услуг, которая сократит наши расходы и сделает сотрудничество экономически выгодным».

«Мы рады началу нашего партнерства с X5 Retail Group, - говорит **Виталий Слизень, генеральный директор компании «Синтерра».** - И не случайно, что первым его звеном стали услуги Центра Обработки Вызовов «Синтерры», имеющего большой опыт организации работ справочно-информационных служб. Так, на базе нашего ЦОВ функционирует, работающая по аналогичной схеме, справочно-информационная служба «Крафт Фудс Рус», «Мегафона», первая линия технической поддержки пользователей пакета свободного программного обеспечения (СПО) в образовательных учреждениях страны в рамках национального проекта «Образование», служба поддержки для абонентов услуг дальней связи компании МТТ и пр.»

За дополнительной информацией просьба обращаться:

Светлана Витковская
Руководитель отдела PR-проектов X5 Retail Group
Tel.: +7 (495) 662-8888, ext. 31140
e-mail: pressa@x5.ru

Екатерина Андреева
Пресс-секретарь группы компаний «Синтерра»
E- mail: Ekaterina.Andreeva@synterra.ru
телефон: (495) 647-7777,
моб.: +7 (926) 294-1919

X5 Retail Group N.V. (LSE: FIVE, Moody's - "B1", S&P - "BB-") - крупнейшая в России по объемам продаж розничная компания. Работает под брендами «Пятерочка», «Перекресток» и «Карусель».

18 мая 2006 г. произошло слияние компаний «Пятерочка» и «Перекресток» с целью создания ведущей компании на рынке продуктовой розничной торговли России. 26 июня 2008 г. X5 завершила сделку по приобретению сети гипермаркетов «Карусель», тем самым значительно укрепив свои позиции в формате гипермаркет.

На 31 декабря 2009 г. под управлением Компании находилось 1 372 магазина с расположением в Москве, Санкт-Петербурге и еще 43 городах европейской части России, на Урале и на Украине.

Мультиформатная сеть компании включает в себя 1 039 магазинов «Пятерочка» формата «мягкий дискаунтер», 275 супермаркетов «Перекресток» и 58 гипермаркетов «Карусель».

На 31 декабря 2009 г. число франчайзинговых магазинов на территории России составляло 620.

Чистая выручка X5 Retail Group за 2008 год, включая Карусель по проформе, достигла 8 892 млн. долл. США, показатель EBITDA составил 803 млн. долл. США, скорректированная чистая прибыль (без учета неденежного списания goodwill) составила 112 млн. долл. США.

Чистая выручка X5 Retail Group N.V. за девять месяцев 2009 года достигла 6 081 млн. долл. США, показатель EBITDA составил 509 млн. долл. США, чистая прибыль составила 121 млн. долл. США. Чистая розничная выручка Компании за 2009 год составила 8 675 млн. долл. США.

Акционерами X5 являются Альфа-групп - 47,9%, основатели «Пятерочки» - 23,1%, менеджмент Компании – 1,9%, казначейские ГДР (Treasury Stock) - 0,1%; в свободном обращении находятся 27,0% акций в форме ГДР (тикер на Лондонской фондовой бирже: "FIVE").

Группа компаний «Синтерра» – национальный оператор связи, объединяющий компании «Синтерра», «ПетерСтар», «Синтерра-Урал», «Синтерра-Юг», «Синтерра-Сибирь», «Глобал-Телепорт», «Телепорт СПб» и ряд региональных операторов связи, работающие на телекоммуникационном рынке с 1992 года. «Синтерра» входит в Группу «ПромСвязьКапитал». По итогам конкурса «Лучший поставщик 2008 года» компании присуждено звание «Лучший поставщик услуг связи для государственных и муниципальных нужд».

Компании группы владеют лицензиями на предоставление услуг местной телефонной связи в 40 регионах РФ, междугородной и международной телефонной связи, услуг связи по передаче данных, телематических услуг связи и услуг связи по предоставлению в пользование каналов связи на всей территории РФ.

Инфраструктура Группы компаний «Синтерра» присутствует во всех регионах РФ: самая протяженная в России цифровая наземная магистральная междугородная сеть охватывает более 75 регионов страны и имеет общую протяженность более 75,5 тыс. километров, а в 13 регионах введены в эксплуатацию более 40 узлов доступа магистральных линии спутниковой связи. На ее базе функционируют сети IP/MPLS, МГ/МН, ЦОДов, ЦОВ, связанные со всеми участниками телекоммуникационного рынка.

Компании группы оказывают услуги связи более чем в 30 000 населенных пунктов, при этом техническая возможность оказания услуг связи присутствует во всех населённых пунктах РФ (в том числе в удалённых и труднодоступных населённых пунктах с использованием технологии VSAT).

Общая численность сотрудников группы компаний – около 2300 человек. Офисы группы находятся в Москве, С.-Петербурге, Калининграде, Мурманске, Великом Новгороде, Пскове, Петрозаводске, Выборге, Архангельске, Северодвинске, Сыктывкаре, Ярославле, Ростове-на-Дону, Краснодаре, Ставрополе, Волгограде, Волгодонске, Челябинске, Екатеринбурге, Перми, Тюмени, Сургуте, Кургане, Самаре, Казани, Воронеже, Томске, Новосибирске и Саратове.