

## **Бизнес-кейс**

«Аренда программного обеспечения и ресурсов контакт-центра Танго Телеком»

Клиент:  
«Компания N»

Разработчик:  
ООО «Танго Телеком»

**В компанию Танго Телеком обратилась компания N за помощью в решении следующих задач:**

- Повысить уровень обслуживания клиентов;
- Принимать и обрабатывать большой поток телефонных звонков, факсимильных и электронных сообщений, не теряя при этом ни одного вызова;
- Создать современную справочно-информационную службу для клиентов компании;
- Повысить лояльность клиентов;
- Получить полную статистику и аналитику по звонкам и обращениям;
- Иметь полный контроль над работой служб и отделов;
- Обеспечить соединение клиентов с сотрудниками компании независимо от их месторасположения;

**Клиенту были предложены следующие варианты решения поставленных задач:**

1. Внедрение для компании N Контакт-центра под ключ (оборудование и программное обеспечение).
2. Аренда программного обеспечения и ресурсов Контакт-центра Танго Телеком.

Проведя сравнительный анализ и мониторинг цен конкурентов по внедрению Контакт-центра под ключ, клиент получил предложения, стоимость которых составила от 500 до 700 тыс. рублей.

Не имея возможности инвестировать крупные денежные средства в покупку Контакт-центра под ключ, клиент выбрал вариант аренды программного обеспечения и ресурсов Контакт-центра Танго Телеком.

**Реализация проекта:**

Для расчета стоимости проекта был проведен сбор статистики по обслуживанию входящих вызовов операторами справочной службы компании N в месяц.

**Результаты сбора статистики по звонкам, поступившим в компанию N за месяц:**

Количество вызовов, поступившее в компанию N за месяц, шт.	Количество обслуженных вызовов, шт.	Количество Неответченных вызовов, шт.	Занято, шт.
19 238	14 189	4 225	824



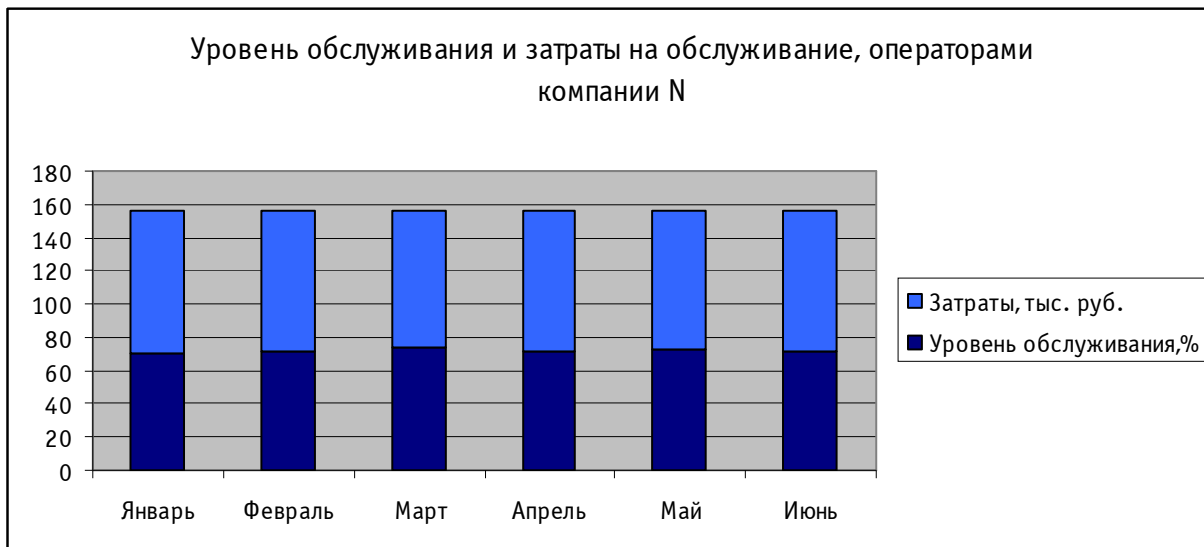
**Исходные данные для расчета:**

Наименование затрат	Единица	Количество
Количество звонков принимаемых операторами в месяц	мин.	19 238
Средняя продолжительность разговора	мин.	1
Количество операторов справочно-информационной службы компании N.	чел.	9
Зарботная плата оператора (с учетом налогов и сборов, больничными, отпускными-46%)	руб.	14 500

**Затраты на обслуживание вызовов собственной службой Компании N:**

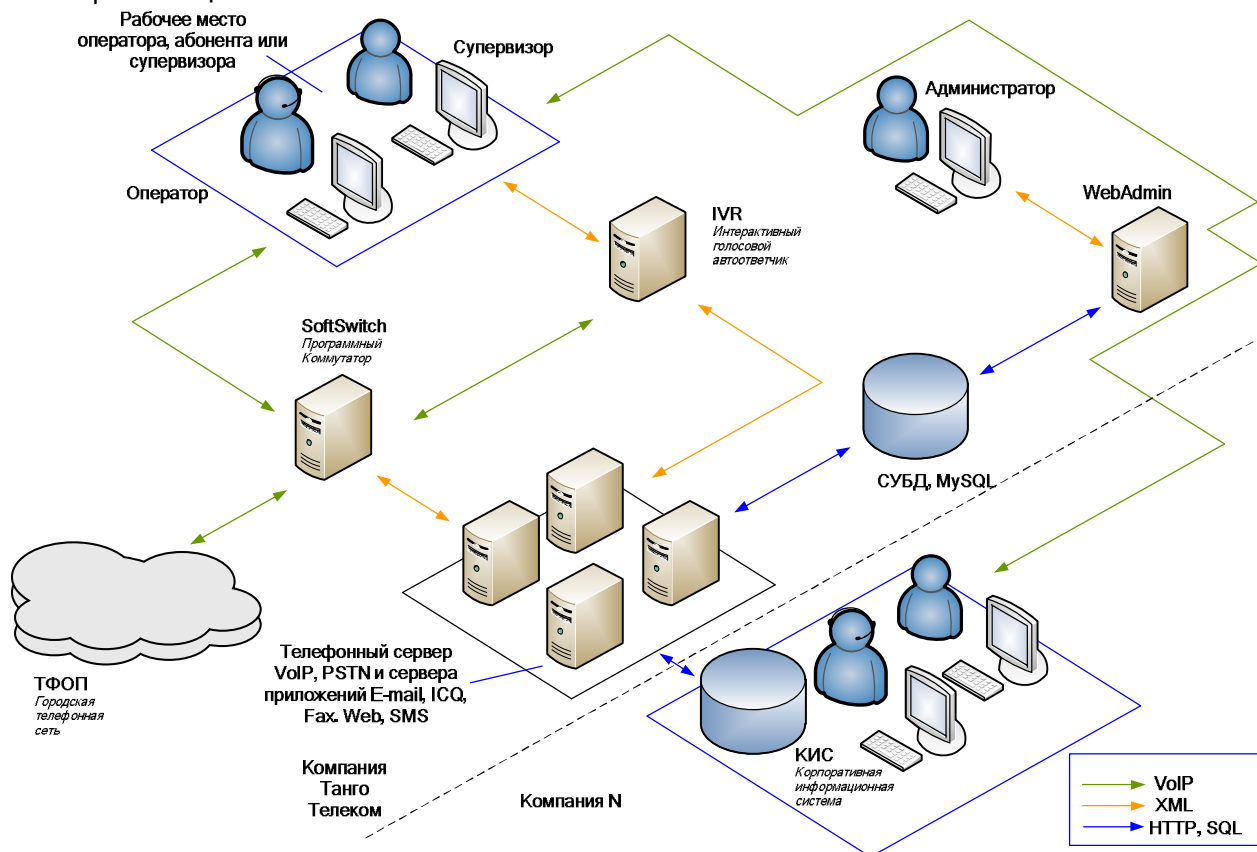
Наименование затрат	Количество	Затраты, руб.	Стоимость, руб.
Количество входящих вызовов в справочно-информационную службу, мин.	19 238	0	0
Зарботная плата оператора (с учетом налогов и сборов, больничными, отпускными-46%), сотрудник.	9	14 500	130 500
Амортизация оборудования, рабочее место.	4	1 500	6 000
Техническая поддержка, сотрудник.	1	5 000	5 000
Затраты на поиск, обучение персонала, сотрудник.	1	2 500	2 500
Затраты на управленческий персонал, сотрудник.	1	2 500	2 500
Телефония, интернет		5 000	5 000
Прочие расходы (канцтовары, расходные материалы для бытовой техники, электроэнергия и т.д.)		5 000	5 000
<b>Итого:</b>			<b>156 500</b>

**Итого** ежемесячные затраты на обслуживание входящих поступающих в справочную службу Компании N составляли **156 500 рублей** при **среднем уровне обслуживания вызовов 74%.**



**Затраты компании N на обслуживание вызовов после внедрения технологий Контакт-центра Танго Телеком:**

Для внедрения технологий Контакт-центра Танго Телеком, была предложена следующая схема реализации:



**Единовременные затраты:**

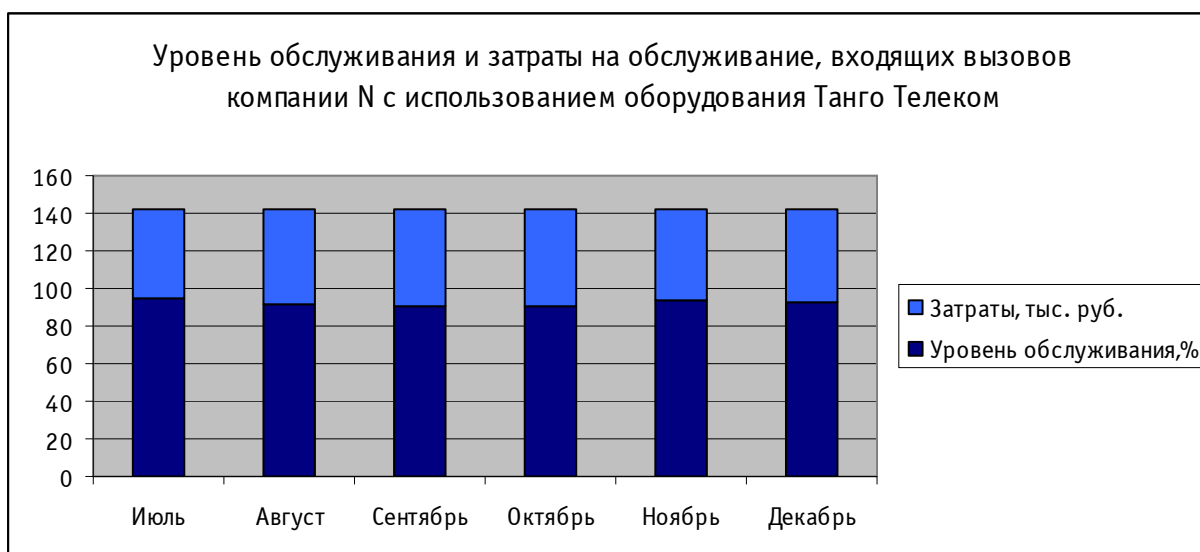
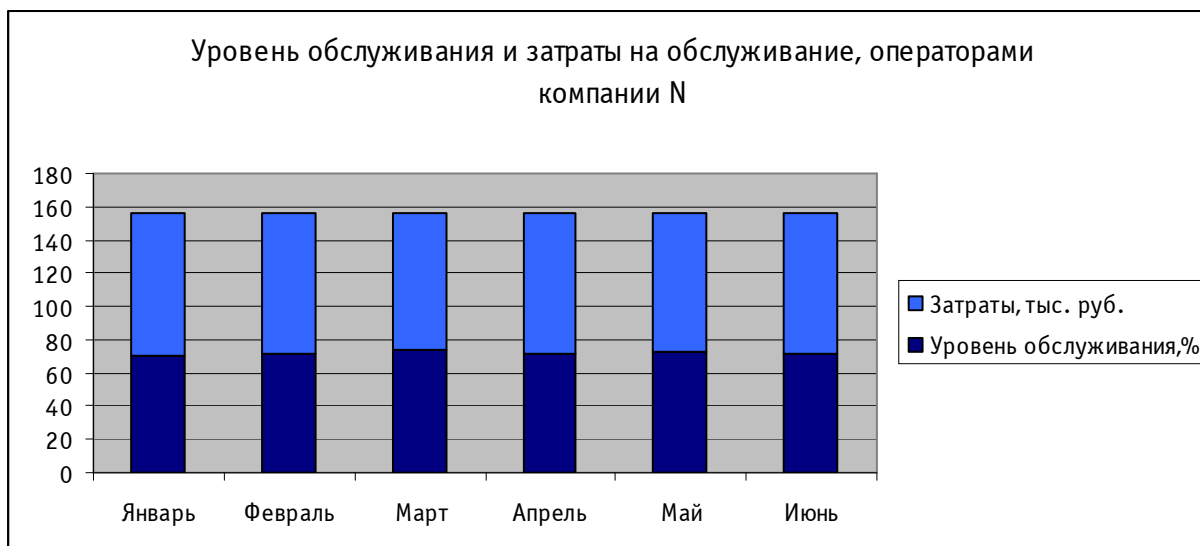
Наименование затрат	Количество	Затраты руб.	Итого, руб.
Подготовка услуги «Горячая линия - корпорация»: - выделение многоканального телефонного номера (№ 916-xxx, 935-xxx); - подключение телефонных номеров компании N к узлу Оператора; - разработка Исполнителем и согласование компанией N сценариев, анкет, форм отчетности; - обучение операторов специфике работы согласно сценарию компании N; - настройка оборудования и программно-аппаратных средств для оказания услуг	1	4 500	4 500
Установка ПО на рабочее место оператора компании N	4	2 500	10 000
Установка ПО на рабочее место супервизора компании N	1	3 500	3 500
Организация канала (VLAN 1 Мбит/сек)	1	3 000	3 000
USB-гарнитура	4	2 000	8 000
<b>Итого:</b>			<b>29 000</b>

**Ежемесячные затраты:**

Наименование затрат	Количество	Затраты на ед., руб.	Итого, руб.
«Горячая линия – корпорация» + IVR – интеллектуальный автоответчик	20 000	0,50	10 000
Аренда канала связи (VLAN 1 Мбит/сек)	1	3 000	3 000
Организационно – техническая поддержка проекта: -техническая и организационная поддержка компании N по телефону и e-mail службы поддержки с 9-00 до 18-00 в рабочие дни; - технический мониторинг (IVR, рабочее место операторов, системы статистики, модулей системы используемой компанией N, состояние телефонных каналов компании N)	1	2 000	2 000
Заработная плата оператора (с учетом налогов и сборов, больничными, отпускными-46%), сотрудник.	7	14 500	101 500

Амортизация оборудования, рабочее место.	4	1 500	6 000
Техническая поддержка, сотрудник.	1	5 000	5 000
Затраты на поиск, обучение персонала, сотрудник.	1	2 500	2 500
Затраты на управленческий персонал, сотрудник.	1	2 500	2 500
Телефония, интернет		5 000	5 000
Прочие расходы (канцтовары, расходные материалы для бытовой техники, электроэнергия и т.д.)		5 000	5 000
<b>Итого:</b>			<b>142 500</b>

При внедрении технологий современного Контакт-центра Танго Телеком, появилась возможность обслуживания до 30% вызовов, в автоматическом режиме при помощи IVR – голосового автоответчика. Благодаря чему в компании N была произведена оптимизация численности персонала справочной службы и сокращение затрат на ее содержание на 10% ежемесячно, при увеличении уровня обслуживания вызовов до 92-95%.

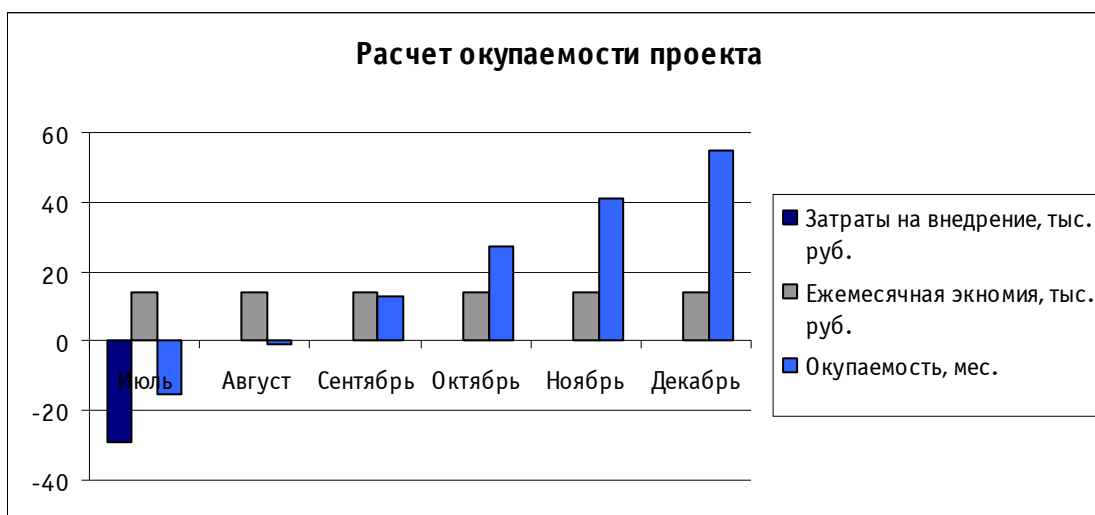


**Статистика по обслуживанию вызовов компании N после внедрения технологий Контакт-центра:**

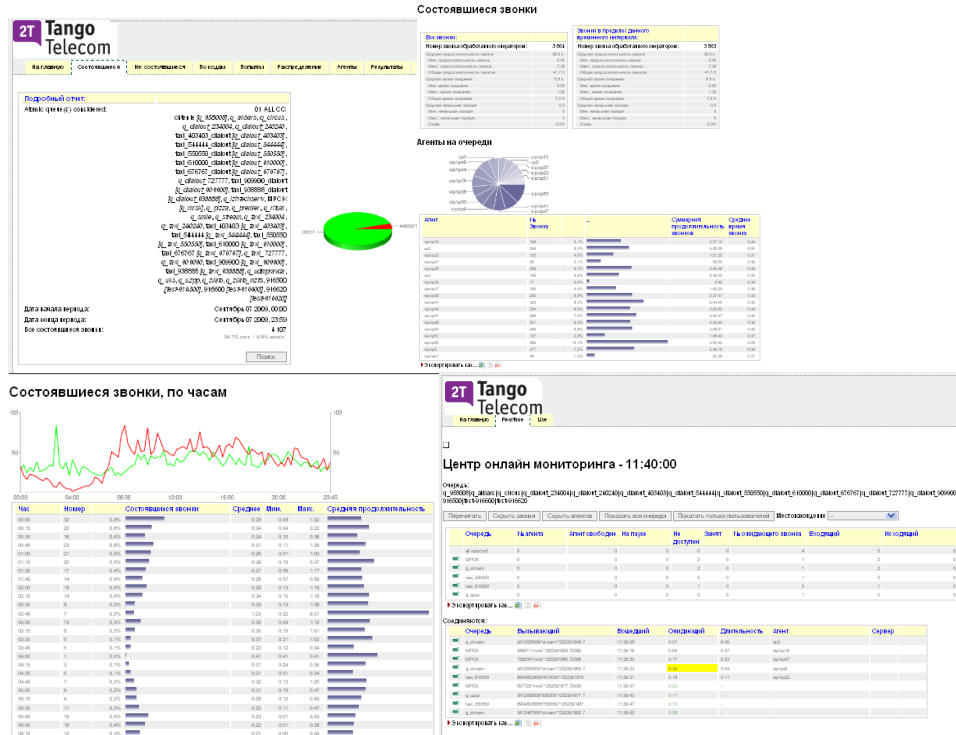
Количество вызовов, поступившее в компанию N за месяц, шт.	Количество обслуженных, шт.	Количество неотвеченных, шт.	Занято, шт.
20 499	19 567	932	0



Срок окупаемости затрат на внедрение технологий Контакт-центра составил 4 месяца



**Примеры отчетов Контакт-центра Танго Телеком:**



**По итогам реализации проекта по использованию ресурсов Контакт-центра Танго Телеком клиент получил:**

- Решение вопроса доступности компании для клиентов и партнеров компании;
- Увеличение качества обслуживания до 95% без увеличения затрат;
- Современную справочно-информационную службу и функционал современного Контакт-центра избежав затрат на покупку дорогостоящего оборудования и программного обеспечения;
- Полную статистику, аналитику и необходимую отчетность в режиме реального времени;
- Инструмент контроля и измерения работы служб и отделов;
- Сокращение издержек на персонал в связи с автоматизацией процессов;
- Сокращение затрат на содержание службы;
- Возмещение НДС.