



Бизнес-кейс

**«Организация горячей линии для
компании N»**

Клиент:

«Компания N»

Разработчик:

ООО «Танго Телеком»

2014

Организация справочно-информационной службы, технической поддержки для компании N.

В данном документе приведен пример реализации проекта по организации справочно-информационной службы, технической поддержки для компании N, с целью повышения качества обслуживания и сокращения затрат на содержание собственной службы.

Цели:

- Сократить расходы на содержание собственной службы;
- Создать современную справочно-информационную службу, техническую поддержку для клиентов компании;
- Принимать и обрабатывать большой поток телефонных звонков, факсимильных и электронных сообщений, не теряя при этом ни одного вызова;
- Повысить лояльность клиентов;
- Получить полную статистику и аналитику по звонкам и обращениям;
- Иметь полный контроль над работой служб и отделов;
- Обеспечить круглосуточный режим работы;
- Обеспечить соединение клиентов с сотрудниками компании независимо от их месторасположения;
- Решить вопросы, связанные с поиском, наймом и обучением персонала;

Реализация проекта:

Для расчета стоимости проекта по реализации требований клиента, 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 неотвеченных вызовов, шт.	Занято, шт.
10 012	6752	2387	873



Исходные данные для расчета:

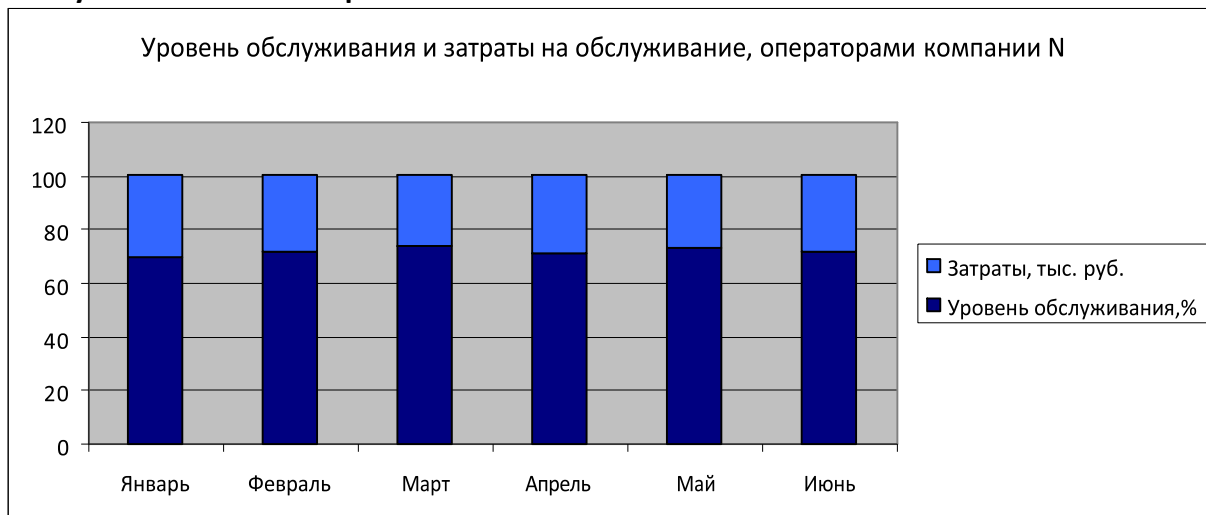
Наименование затрат	Единица	Количество
Количество звонков принимаемых операторами в месяц (усреднено)	мин.	10 000
Средняя продолжительность разговора	мин.	1,5
Количество операторов справочно-информационной службы компании N.	чел.	6
Зарплата оператора (с учетом налогов и сборов, больничными, отпускными-46%)	руб.	22 000
Процент вызовов, носящий информационный характер (поддающийся обработке IVR-голосового автоответчика)	%	40

Затраты на обслуживание вызовов собственной службой Компании N:

Наименование затрат	Количество	Затраты, руб.	Стоимость, руб.
Количество входящих вызовов в справочноинформационную службу, мин.	15 000	0,00	0,00
Зарплата оператора (с учетом налогов и сборов, больничными, отпускными-46%), сотрудник.	6	22 000,00	132 000,00
Аренда, кв.м.	12	600,00	7 200,00
Амортизация оборудования, рабочее место.	4	1 500,00	6 000,00
Техническая поддержка, сотрудник.	1	5 000,00	5 000,00
Затраты на поиск, обучение персонала, сотрудник.	1	2 500,00	2 500,00
Затраты на управленческий персонал, сотрудник.	1	2 500,00	2 500,00

Телефония, интернет		5 000,00	5 000,00
Прочие расходы (канцтовары, расходные материалы для бытовой техники, электроэнергия и т.д.)		5 000,00	5 000,00
Итого:			165 200,00

Итого ежемесячные затраты на обслуживание входящих поступающих в справочную службу Компании N составляют **165 200,00 рублей при среднем уровне обслуживания вызовов равном 70%** .



Для обслуживания большего количества вызовов и сокращения затрат на обслуживание входящих вызовов, компании N было предложено передать обслуживание вызовов в Контакт-центр Танго Телеком.

Для оценки уровня сложности задач решаемых специалистами компании N, по отношению к возможностям и уровню обслуживания, предоставляемым Контакт-центром Танго Телеком, а так же для получения дополнительной информации:

- О бизнес-процессах, использующихся в обработке обращений клиентов компании;
- Возможности получения описаний бизнес-процессов;
- О системе обучения вновь принятых специалистов; была проведена встреча специалистов компании N и компании Танго Телеком.

Описание процессов, передаваемых на аутсорсинговое обслуживание, взяли на себя специалисты Танго Телеком. Описание проводилось в тесном взаимодействии со специалистами компании N.

Затраты на организацию и обслуживание вызовов операторами Контакт-центра Танго Телеком составили:

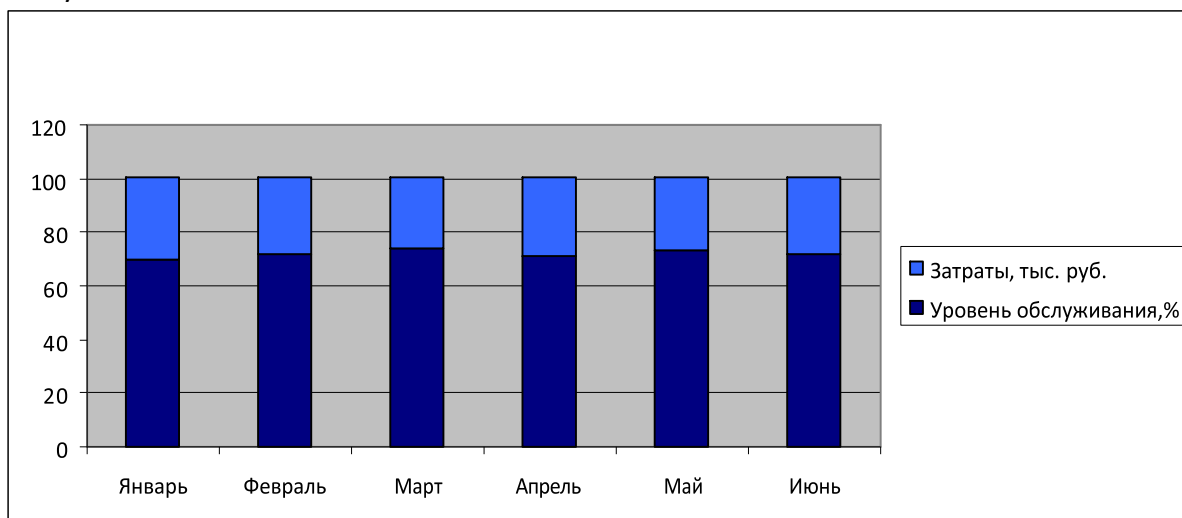
Единовременные затраты:

Наименование затрат	Количество	Затраты на ед., руб.	Итого, руб.
Подготовка услуги «Горячая линия»: - выделение многоканального телефонного номера (№ 916-xxx, 935-xxx, 8-800); - 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	12 000,00	12 000,00
Итого:			12 000,00

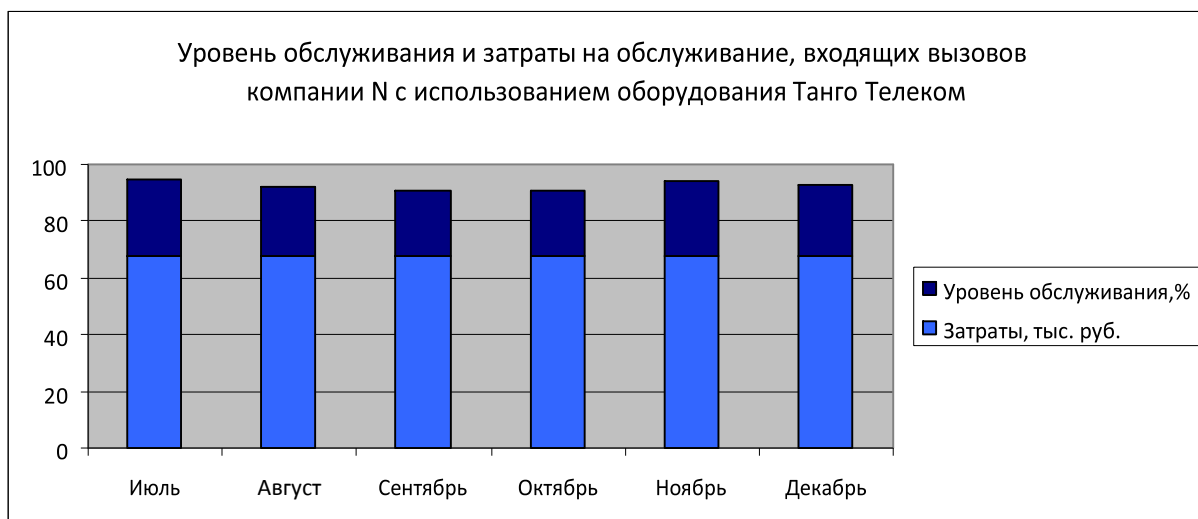
Ежемесячные затраты на обслуживание вызовов поступающих в справочно-информационную службу, техническую поддержку составили:

Наименование затрат	Количество, мин.	Затраты на ед., руб.	Итого, руб.
«Горячая линия – справочная служба»	15 000	5,00	75 000,00
Итого:			75 000,00

При передаче обслуживания справочно-информационной службы, технической поддержки в Контакт-центр Танго Телеком, были сокращены затраты на обработку вызовов поступающих от клиентов компании на 55% ежемесячно при получении уровня обслуживания вызовов 90-95%.



Уровень обслуживания и затраты на обслуживание, операторами компании N

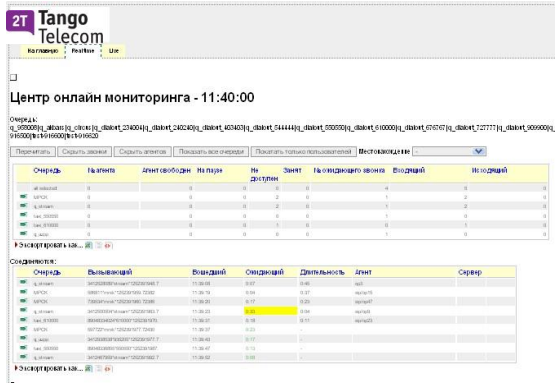
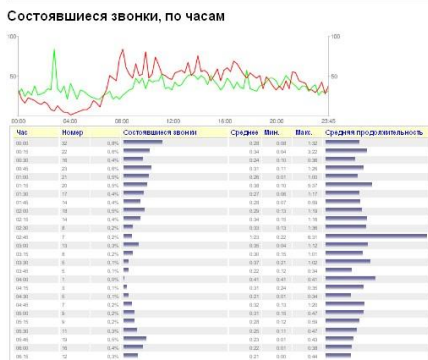
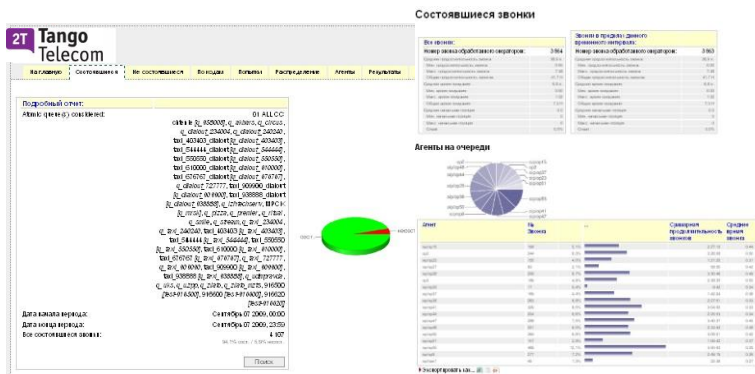


Статистика по обслуживанию вызовов компании N операторами Контакт-центра Танго Телеком:

Количество вызовов, поступившее в компанию N за месяц, шт.	Количество обслуженных, шт.	Количество неотвеченных, шт.	Занято, шт.
10 172	9327	845	0



Примеры отчетов Контакт-центра Танго Телеком:



В результате реализации проекта Компания N получила:

- Сокращение издержек на содержание справочно-информационной службы более чем на 55%;
- Увеличение качества обслуживания в два раза без увеличения затрат;
- IVR – голосовой автоответчик с развитой системой меню;
- Инструмент контроля и измерения работы служб и отделов;
- Полную статистику, аналитику и необходимую отчетность в режиме реального времени;
- Круглосуточный режим обслуживания клиентов;
- Возможность оплачивать только результаты проделанной работы;
- Готовые документы, описывающие ключевые бизнес-процессы по обслуживанию клиентов;
- Профессионально подготовленный персонал Контакт-центра;

- Решение вопроса поиска, обучения и найма персонала;
- Справочно-информационную службу и функционал современного Контакт-центра;
- Решение вопроса доступности компании для клиентов и партнеров компании;
- Формализацию и описание бизнес-процессов обслуживания клиентов;
- Составленные маршрутные карты (логику обслуживания) и регламенты работы;
- Сокращение площадей занимаемых операторами;
- Возмещение НДС.