

Сокращение затрат на телефонное обслуживание клиентов

*Руководитель Дирекции
инфраструктуры и
сервисов
ООО «РОСГОССТРАХ»
Куценко Олег*

Данные об объемах услуг и их стоимости приведенные в презентации изменены, т.к. являются конфиденциальной информацией.

РОСГОССТРАХ – крупнейшая страховая компания России

- Компания представлена в **73** регионах
- **3000** офисов продаж;
- **65 000** страховых агентов;
- **400** центров урегулирования убытков;
- свыше **25 000 000** клиентов.

Круглосуточный Контакт Центр компании принимает более 30 000 звонков в день.

Более 1 000 000 минут входящих вызовов в месяц.

Обслуживание клиентов

Контакт центр ООО РОСГОССТРАХ принимает звонки клиентов на

7 федеральных номеров 8-800

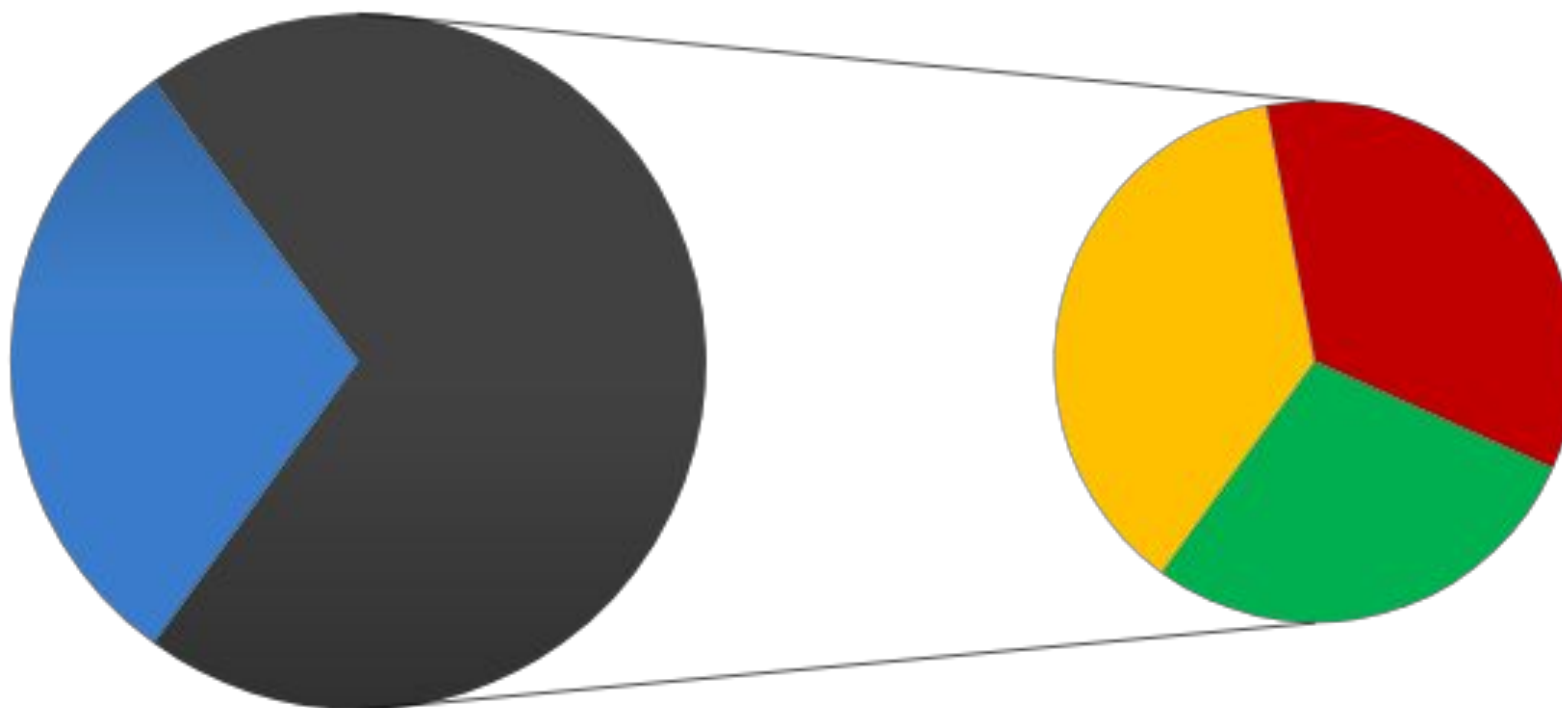
Оператор	Номера телефонов	Подразделение КЦ
ОАО РОСТЕЛЕКОМ	8-800-200-99-77 8-800-200-09-00 8-800-200-51-11 8-800-200-41-xx 8-800-200-79-xx	ДУУ ФКЦ «РГС-МЕДИЦИНА» Корпоративное обслуживание Корпоративное обслуживание
ООО «СИС СОВИНТЕЛ»	8-800-700-99-77 8-800-700-09-00	ДУУ ФКЦ

- Стоимость 1 минуты входящего вызова – **X** руб.
- Прирост объема потребления услуг 26-27% в год

«Бесплатные» звонки

- Услуга обходится компании в десятки миллионов рублей ежегодно;
- Прирост затрат по данной статье расходов (за счет роста объема звонков) порядка 25% в год.

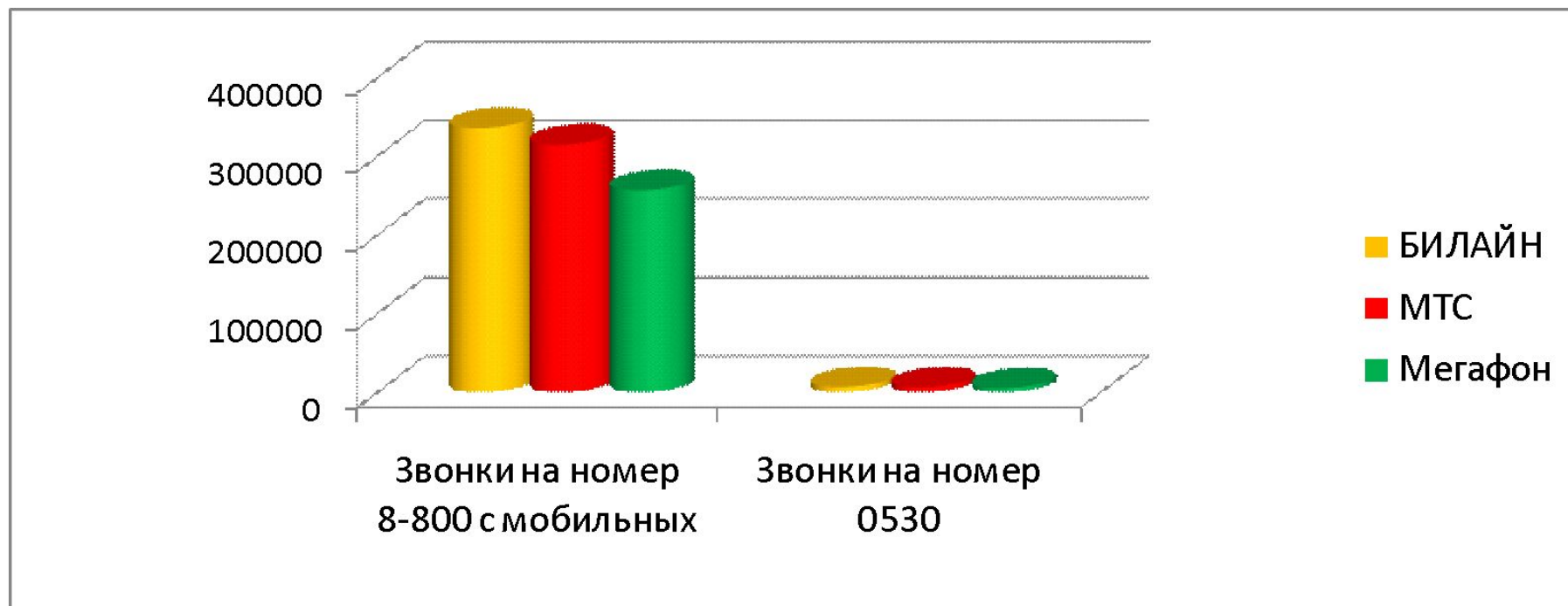
Структура входящих звонков на номера 8-800



Короткий номер 0530

- Компания использует короткий номер доступный абонентам операторов сотовых сетей (МТС, БИЛАЙН, Мегафон);
- Звонок для клиентов платный и составляет порядка 5 руб. (МТС, БИЛАЙН), для абонентов Мегафон стоимость определяется тарифом абонента на звонки на стационарные номера;
- Объем звонков на номер 0530 не значительный (порядка 6-7 тыс. минут в месяц по каждому из операторов);

Соотношение минут входящих вызовов из мобильных сетей на номера 8-800 и 0530



Объем звонков на номера 0530 в 60 раз
меньше чем на номера 8-800

Снизить затраты на услугу 8-800 за счет бесплатных звонков на короткие номера 0530

**РОСГОССТРАХ готов платить за
входящие вызовы на короткий номер
0530 и сделать его бесплатным для
клиентов если стоимость звонка будет в
2 раза ниже стоимости звонка на номер
8-800**

Преимущества реализации данной услуги

Для клиентов «РОСГОССТРАХ»:

- Короткий, бесплатный, легко запоминающийся номер.
*При широкой популяризации номера абоненты предпочитают использовать короткий номер при звонке с сотового телефона.
(всего 4 цифры вместо 11)*

Для компании «РОСГОССТРАХ»:

- Снижение затрат на услуги телефонного обслуживания клиентов до 35% от общего объема приобретаемых услуг;
- Объем экономии может составить несколько десятков миллионов рублей в год;

Для операторов мобильной связи (БИЛАЙН, МЕГАФОН, МТС):

- Возможность увеличить объем продаж услуги в десятки раз;
- Создание новой услуги для клиентов (альтернатива федеральным номерам).

Работа с операторами сотовой связи

- 8 месяцев переговоров и согласования стоимости услуги с операторами связи (изменить принцип тарификации и снизить стоимость в несколько раз);
- Операторы сотовой связи создали новые услуги:
 - Мегафон – **«Горячая линия»**
 - БИЛАЙН – **«Короткий номер контакт центра»**
 - МТС – **«Короткий номер»**
- Согласована цена на 1 минуту входящего вызова в 2 раза ниже чем стоимость звонков на номера 8-800 от операторов ОАО «РОСТЕЛЕКОМ» и ООО «СЦС СОВИНТЕЛ».

Результат

- Создана новая телекоммуникационная услуга не потребовавшая от компании, кроме креативной идеи и настойчивости в работе с операторами, никаких инвестиций;
- Услуга обладает новыми, привлекательными для клиента свойствами;
- Услуга позволяет компании значительно сократить издержки (до 35%).

Необходимо:

**Донести до клиента информацию о новых
возможностях**

**РОСГОССТРАХ готов начать
бесплатное телефонное
обслуживание клиентов сотовых
операторов (МТС,
БИЛАЙН, МЕГАФОН)
с 1 октября 2011.**

Спасибо за внимание!

Прошу задавать вопросы